워싱턴 D.C. 고객 서비스 관리

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

기계번역

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

servicenow

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

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

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

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

기계번역

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

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

servicenow

목차

고객 서비스 관리 8
고객 서비스 관리 탐색 9
고객 서비스 관리를 위한 데이터 관리 11
고객 서비스 관리를 위한 셀프 서비스 12
고객과의 통신을 위한 옴니채널 14
에이전트 경험 17
고객 서비스 관리를 위한 케이스 관리 18
설치 기반 관리 20
인텔리전스 21
분석 및 인사이트 23
최적화 24
Order Management 25
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
고객 계약 및 권리 26
계약 및 권리 워크플로우 26
고객 서비스 관리 구성 27
고객 서비스 관리 구현 계획 수립 27
Customer Service Management 활성화 29
기초 데이터 구성 37
계정에 대해 향상된 주소 데이터 모델 117
외부 사용자 역할 할당 수정 123
서비스 모델 기반 구성 127
B2B2C용 고객 데이터 모델 구성 180
고객 서비스 케이스 유형 185
서비스 정의 213
케이스 관리 구성 229
고객 액세스 관리 구성 293
Proactive Customer Service Operations 구성 309
Skills Management 구성 319
커뮤니케이션 채널 구성 322
Customer 및 Consumer Service Portal 구성 338
고객 서비스 관리의 작업 공간 설정 350
고객 서비스 관리용 Playbook 구성 450
고객 정보 센터 구성 510
동적 관련 기록 구성 529
Customer Service Mobile 애플리케이션 구성 541
Guided Decisions 구성 542
Recommended Actions 구성 611
고객 서비스 관리의 머신 러닝 솔루션 668

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.

Task Intelligence for Customer Service 구성..... 700
추세 케이스 주제 구성..... 735
값을 해결하는 예상 시간에 대한 설정 구성..... 737
고객 서비스 아웃소싱 구성..... 739
Customer Service Management의 워크업 경험 구성..... 744
자동 응답 알림 구성..... 766
Customer Service 플랫폼 분석 솔루션 구성..... 777
고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법용 플랫폼 분석 솔루션 구성..... 777
Chat Zoom Connector 구성..... 780
기고자 사용자 구성..... 783
Engagement Messenger 설정..... 799
대화형 약속 예약 구성..... 845
고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback 구성..... 849
고객 서비스 관리 for Orders..... 852
Consumer 서비스 포털에 대한 사이트맵 구성 및 정의 기록 활성화..... 853
고객 계약 및 권리 구성..... 854
계약 및 권리 워크플로우 구성..... 857
고객 서비스 관리 관리..... 858
익명 채팅..... 859
고객 서비스 관리 플로우 디자이너 작업..... 862
도메인 분리 및 고객 서비스 관리..... 863
고객 서비스 관리의 확장점..... 866
Knowledge 제품 권리..... 868
지식베이스 액세스를 내부 사용자로 제한..... 870
고객 서비스 관리에 대한 빠른 시작 테스트..... 870
고객 서비스 케이스 라우팅 및 할당..... 881
할당 워크벤치 개요..... 883
특별 처리 메모 개요..... 889
케이스 및 계정 에스컬레이션..... 892
케이스 작업 상태 개요..... 900
중요 문제 관리 개요..... 904
고객 서비스 케이스 자동 종결..... 914
고객 계약 및 권리 관리..... 916
다른 애플리케이션과 고객 서비스 관리의 통합..... 917
IT Service Management와 통합..... 918
Service Portfolio Management와 통합..... 941
Continual Improvement Management와 통합..... 944
현장 서비스 관리와 통합..... 945
IT Operations Management와 통합..... 946
Customer Project Management와 통합..... 947
Financial Management와 통합..... 962
Adobe Experience Manager 통합..... 965

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

CTI(컴퓨터 전화 통합 시스템)와 통합 984
Microsoft Outlook 앱과 통합 994
Safe Workplace 애플리케이션과 통합 996
소비자 메시징 앱과 통합 999
프로세스 마이닝 앱과 통합 1006
고객 서비스 관리 사용 1007
고객 서비스 케이스 관리 1007
Customer Service Management의 작업 공간 사용 1032
고객 서비스 관리용 Playbook 사용 1065
포털용 Playbook 사용 1072
Task Intelligence for Customer Service 사용 1077
고객 액세스 관리 사용 1079
Proactive Customer Service Operations 사용 1087
Walk-up Experience 사용 1093
케이스 편향에 자동 응답 사용 1109
고객 서비스 아웃소싱 사용 1110
Chat Zoom Connector 사용 1118
CSM에서 Microsoft Outlook 사용 1122
B2B2C용 고객 데이터 모델 사용 1123
구성 가능한 포털 위젯 사용 1127
Customer Service Portal 사용 1154
Business Location Service Portal 사용 1176
비즈니스 위치 360 사용 1184
Consumer Service Portal 사용 1193
대화형 약속 예약 사용 1202
고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback 사용 1212
고객 서비스 관리 의 모바일 경험 1219
고객 서비스 관리를 위한 시간 기록 1228
에이전트 달력 관리 1234
설치 기반 작업 계획 1245
고객 계약 및 권리 사용 1248
고객 서비스 관리에 대한 분석 및 보고 1253
Customer Service 플랫폼 분석 솔루션 1253
고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법용 플랫폼 분석 솔루션 1275
고객 서비스 관리 참조 1280
Customer Service 케이스 목록 1281
Engagement Messenger 참조 1283
채팅 설정 구성 양식 1302
구성 가능한 포털 위젯 라이브러리 1303
구성 가능한 포털 위젯 인스턴스 옵션 1304
포털 배너 위젯의 검색 옵션에 대한 스크립트 매개변수 1320
포털 배너 위젯 JSON 매개변수 1321

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

포털 데이터 목록 위젯 JSON 매개변수 1322
포털 바닥글 위젯 JSON 매개변수 1325
다양한 케이스 상태에 대한 기본 강조 표시 색상 1325
고객 서비스 양식 1326
CSM 쿼리 규칙 1356
고객 서비스 관리와 설치되는 구성요소 1357
CSM 작업 공간과 함께 설치되는 구성요소 1396
고객 서비스 관리용 추가 플러그인과 함께 설치되는 구성요소 1398
Engagement Messenger와 설치되는 구성요소 1407
Engagement Messenger에서 지원되는 기능 컨텍스트 매개변수 1410
Engagement Messenger 번역 테이블 1412
고객 계약 및 권리 참조 1413
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 1419
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 탐색 1421
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 구성 1443
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 사용 1503
고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 1544
고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 탐색 1545
고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 구성 1549
고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 사용 1555
Communities 1561
Communities 플러그인 활성화 1563
Communities 앱과 함께 설치되는 속성 1563
Communities 역할 1575
관리자를 위한 커뮤니티 설정 가이드 1576
Domain Separation 및 Communities 1578
Communities에 대한 빠른 시작 테스트 1578
커뮤니티 구성 1579
커뮤니티 중재 1618
커뮤니티 사용 1624
게임화(Gamification) 1661
Order Management 1675
〔store-future: BEGIN review〕
Order Management 탐색 1676
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
Order Management 구성 1687
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
Order Management 사용 1713
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
Order Management 참조 1726
〔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.

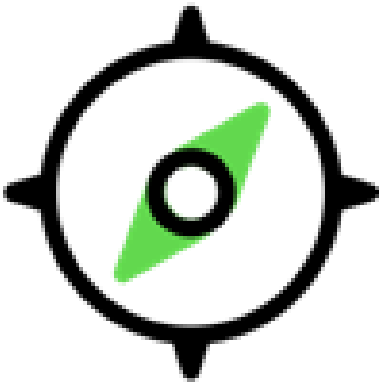
```
    〔End〕
〔End〕
```


© 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.

고객 서비스 관리

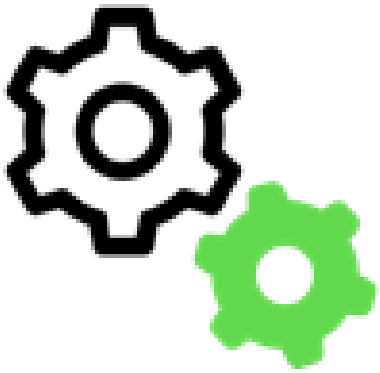
ServiceNow# 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 외부 고객이 필요로 하는 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 고객은 웹, 이메일, 채팅, 전화 및 소셜 미디어를 통해 커뮤니케이션하고 도움을 받을 수 있습니다.

탐색



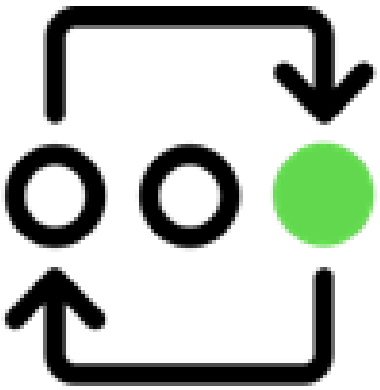
Customer Service Management의 주요 기능과 이점이 어떤 도움이 되는지 알아보십시오.

구성



특정 요구 사항에 맞게 Customer Service Management를 계획하고 사용자 지정합니다.

통합

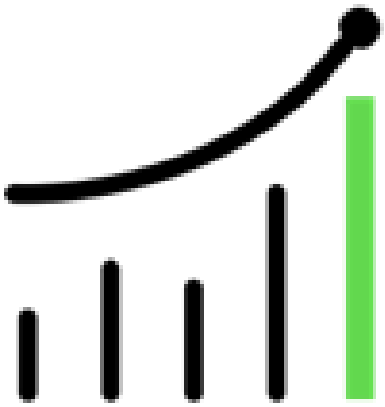


다른 애플리케이션과 통합하여 Customer Service Management 역량을 확장합니다.

사용

에이전트와 관리자가 Customer Service Management를 사용하여 케이스를 생성, 라우팅 및 관리하는 방법을 알아봅니다.

Analytics and Reporting 솔루션



실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드에 액세스하여 서비스를 모니터링하고 개선합니다.

참조

목록, 양식, 규칙, 구성요소, 매개변수, 역할, 가상 사용자를 포함하여 Customer Service Management 케이스에 대한 추가 정보를 가져옵니다.

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.

추가 자원

- 고객 서비스 관리 애플리케이션 작동 방식에 대한 개요는 Customer Service Management 개요 를 참조하십시오.
- 새로운 기능과 변경된 Customer Service Management release notes 기능에 대한 자세한 내용은 .
- Customer Service Management 역할에 대한 자세한 내용은 Customer Service Management와 함께 설치되는 역할을 참조하십시오.

고객 서비스 관리 탐색

고객 서비스 관리 애플리케이션이 조직에서 고객 문제와 고객에 대한 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 알아봅니다. 사전 예방적인 고객 서비스 접근 방식을 채택함으로써 고객 만족도와 유지도를 높일 수 있습니다.

개요

고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 프로세스를 자동화하고 고객에게 사전 예방적 서비스를 제공하는 데 필요한 고객 시스템 및 도구에 대한 가시성을 서비스 에이전트에게 제공할 수 있습니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션의 이점에는 다음이 포함됩니다.

팀을 연결하여 효율성 향상

프런트 오피스, 미들 오피스 및 백오피스를 한데 모아 고객 문제를 사전에 해결하고 자동화를 통해 더 많은 셀프 서비스를 활성화할 수 있습니다.

고객의 제품 및 서비스에 대한 실시간 가시성 확보

영향을 받는 고객에게 선제 경보를 전송하여 문제를 사전 예방적으로 탐지하고 방지합니다. 추세를 식별하고 예측하여 실행 가능한 개선책을 내놓고 가장 자주 재발하는 문제에 대한 해결을 자동화할 수 있습니다.

문제를 직접 식별하고 할당:

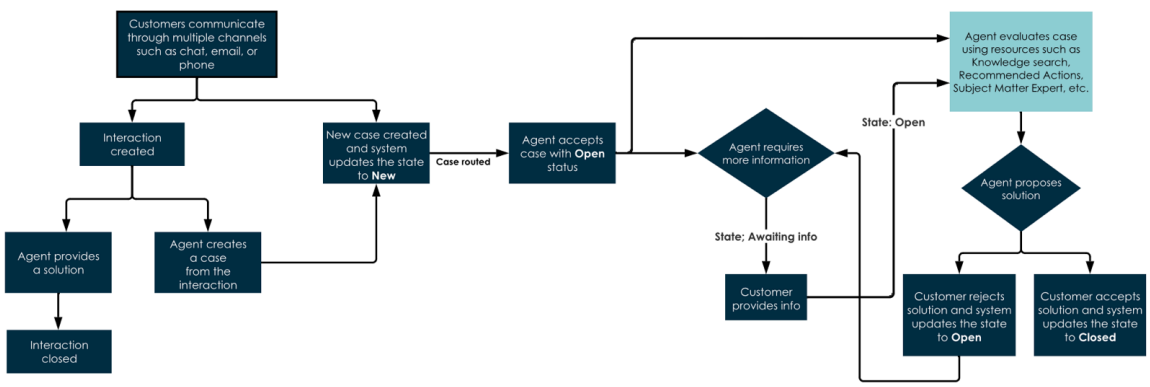
고객의 부서에 직접 연락하고 해당 문제를 신속하게 해결함으로써 팀을 연결하여 문제를 추적하고 해결 방법을 찾을 수 있습니다. 향후 고객이 같은 문제를 겪지 않도록 알려진 문제에 대한 기록을 유지관리할 수도 있습니다.

고객 서비스 관리의 구현을 시작하거나 확장하는 경우 고객 서비스 경험을 개선하고 생성부터 종결까지 케이스를 추적할 수 있는 기능에 대해 자세히 알아보십시오.

Customer Service Management 워크플로우

다음 인포그래픽은 새 케이스 생성부터 완료된 케이스까지 에이전트가 처리하는 여러 단계를 설명하는 샘플 Customer Service Management 워크플로우를 보여줍니다.

CSM 워크플로우의 시각적 표현



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

이점

를 활용 CSM하면 프런트, 미들 및 백 오피스 전체에서 운영을 간소화하여 효율성을 높일 수 있습니다. 또한 여러 채널에서 셀프 서비스 기능을 구현하고 문제 해결을 자동화할 수 있습니다. 또한 CSM은 실시간 정보와 지능형 안내를 통해 에이전트의 역량을 강화하여 궁극적으로 성과를 향상시킵니다.

CSM 기능의 이점

이점	주요 기능	역할
고객에 대한 데이터를 수집, 구성, 업데이트 및 분석하는 방법에 대해 알아봅니다.	Customer Data Management	관리자
지식 문서, 서비스 카탈로그, 커뮤니티 및 챗봇과 통합된 포털에서 셀프 서비스를 구동합니다.	셀프 서비스	관리자
전화, 메시징, 채팅, 웹, 이메일, 대면 및 소셜 미디어를 통해 고객을 지원합니다.	옴니채널	에이전트
더 빠른 해결과 더 나은 고객 경험을 위해 에이전트 효율성을 향상시킵니다.	에이전트 경험	관리자
상호작용 및 SLA(서비스 수준 계약), 모델 계정 관계, 아웃소싱 서비스를 관리합니다.	케이스 관리	관리자
고객이 필요로 하는 지원뿐 아니라 다른 추가 기능을 채택하고 판매할 수 있는 기회를 신속하게 식별합니다.	설치 기반 관리	에이전트
자동화된 작업 생성, 분류 및 조사로 생산성을 향상시켜 고객이 신속하게 답변을 얻을 수 있도록 합니다. 또한 문제를 라우팅하고, 솔루션을 권장하고, 추세를 식별하는 방법을 알아봅니다.	인텔리전스	관리자
데이터를 한눈에 보고, 데이터를 깊이 이해하며, 프로세스에 영향을 미치는 영역을 식별합니다.	분석 및 인사이트	관리자
프로세스, 팀 및 성과를 즉시 모니터링하고 분석합니다. 또한 표준에 부합하는지 확인하고 프로세스를 지속적으로 최적화하며 개선할 수 있는 방법을 알아봅니다.	최적화	관리자
웹 사이트 내에 메신저와 같은 팝업을 포함하면 지식 탐색,	고객 서비스 관리용 Engagement Messenger	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.

CSM 기능의 이점

이점	주요 기능	역할
케이스 생성, Virtual Agent와의 상호작용과 같은 ServiceNow 기능과 상호작용하고 고객이 하나의 중앙 위치에서 웹 애플리케이션 및 서비스를 사용하는 방법을 관리할 수 있습니다. 또한 메신저의 동작 및 스타일을 구성하고 원하는 웹 사이트나 모바일 사이트에 구성을 배포할 수 있습니다.		

고객 서비스 관리를 위한 데이터 관리

고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 내부 사용자와 외부 고객 모두에 대한 데이터를 구성하고 관리합니다. 관리자와 에이전트에게 계정, 연락처 또는 소비자 정보, 제품 및 서비스, 자산, 계약, 권리를 포함한 고객 데이터에 대한 보기를 제공할 수 있습니다.

고객 서비스 비즈니스 모델

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 목표와 비즈니스 요구를 지원하기 위해 다양한 비즈니스 모델을 사용할 수 있습니다. 비즈니스 모델은 고객에게 제공하는 제품, 서비스 및 지원에 따라 달라집니다. 비즈니스에 적절한 모델을 사용하면 질의에 응답하고 문제를 해결하며 고객 만족도를 높이는 데 중점을 둔 고품질의 일관된 서비스를 제공할 수 있습니다.

고객 서비스 비즈니스 모델에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 비즈니스 모델 문서를 참조하십시오.

고객 데이터

고객 데이터에는 이름 및 주소, 전화 번호, 이메일 주소 등 조직 외부에 있는 고객에 대한 정보가 포함됩니다. B2B(business-to-business) 비즈니스 모델에서는 고객 데이터에 계정 및 접촉 창구에 대한 세부 정보가 포함됩니다. B2C(business-to-consumer) 비즈니스 모델에서는 소비자 및 세대에 대한 세부 정보가 포함됩니다. 정확한 고객 데이터를 유지관리하면 에이전트가 고객과 빠르고 쉽게 소통할 수 있습니다.

고객 데이터에 대한 자세한 내용은 고객 데이터 문서를 참조하십시오.

제품 데이터

제품 데이터에는 조직이 고객에게 제공하는 제품 및 서비스에 대한 정보가 포함됩니다. 이 데이터에는 제품 및 제품 모델, 자산, 판매된 제품, 설치 기반 제품, 설치된 제품에 대한 정보가 포함될 수 있습니다. 고객을 지원할 때 에이전트는 신속하게 올바른 제품 데이터를 선택하고, 케이스 기록에 세부 정보를 추가하고, 지식 문서 및 해결된 케이스와 같은 제품 데이터와 관련된 정보를 볼 수 있습니다.

제품 데이터에 대한 자세한 내용은 제품 데이터 문서를 참조하십시오.

기고자 사용자

기고자 사용자를 사용하면 내부 및 외부 사용자 모두의 지원을 통해 고객 문제와 요청을 해결할 수 있습니다.

기고자 사용자에 대한 자세한 내용은 기고자 사용자 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.

서비스 모델 기반

서비스 모델 기반은 특정 산업의 비즈니스 요구를 충족하는 사전 설계된 비즈니스 및 기술 데이터 프레임워크 세트를 의미합니다. 서비스 모델 기반은 업계 전반의 고객 서비스 가치 체인의 모델 엔터티에 핵심 프레임워크, 보안 및 지침을 제공합니다. 이러한 모델을 사용하면 고객, 에이전트 및 미들 오피스 작업자가 고객 서비스 프로세스를 실행할 때 이들에게 긍정적인 경험을 제공할 수 있습니다.

서비스 모델 기반에 대한 자세한 내용은 서비스 모델 기반 개요 문서를 참조하십시오.

내부 사용자 데이터

내부 사용자 데이터에는 관리자, 에이전트, 기타 직원과 같이 조직 내부에 있는 사용자에 대한 정보가 포함됩니다. 내부 사용자는 서로 다른 사용자 그룹에 속할 수도 있으며 고객 서비스 에이전트 및 관리자 역할을 할당받을 수 있습니다.

내부 사용자 데이터에 대한 자세한 내용은 내부 사용자 데이터 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 관리의 비즈니스 이해 관계자

비즈니스 이해 관계자는 고객 서비스 프로세스에 직접 관여하는 사용자로, 조직 전체에서 케이스와 요청을 생성하고, 보고, 승인할 수 있습니다.

비즈니스 이해 관계자에 대한 자세한 내용은 Customer Service Management의 비즈니스 이해 관계자 문서를 참조하십시오.

고객 액세스 관리

고객 액세스 관리는 다양한 수준의 액세스 권한을 제공하여 케이스, 판매된 제품 및 설치 기반을 처리하는 여러 관련 당사자(연락처, 소비자 및 내부 사용자)를 지원합니다. 또한 관련 당사자의 특정 케이스 및 제품에 대한 추적 및 공동 작업을 용이하게 하여 관계를 명명할 수 있습니다. 제품과 연결된 관련 당사자는 제품을 볼 수 있을 뿐만 아니라 모든 케이스를 추적할 수도 있습니다.

고객 액세스 관리에 대한 자세한 내용은 해당 고객 액세스 관리 사용문서를 참조하십시오고객 액세스 관리 구성.

고객 서비스 관리를 위한 셀프 서비스

고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 지식 문서, 커뮤니티 포럼, 서비스 카탈로그, 챗봇과 통합된 셀프 서비스 포털을 통해 고객을 위한 서비스를 제공할 수 있습니다.

고객 및 소비자 셀프 서비스 포털

서비스 포털 애플리케이션을 사용하면 고객이 스스로 문제를 해결하고 케이스와 요청을 제출할 수 있도록 하는 포털을 생성할 수 있습니다. 고객을 올바른 포털 자원으로 안내할 수 있도록 고객 서비스 관리용 가상 에이전트 애플리케이션을 활성화할 수도 있습니다.

포털 유형

고객과 소비자를 지원하기 위해 두 가지 유형의 포털을 구성할 수 있습니다.

- Customer Service Portal: B2B(business-to-business) 고객 지원
- Consumer Service Portal: B2C(business-to-consumer) 고객 지원

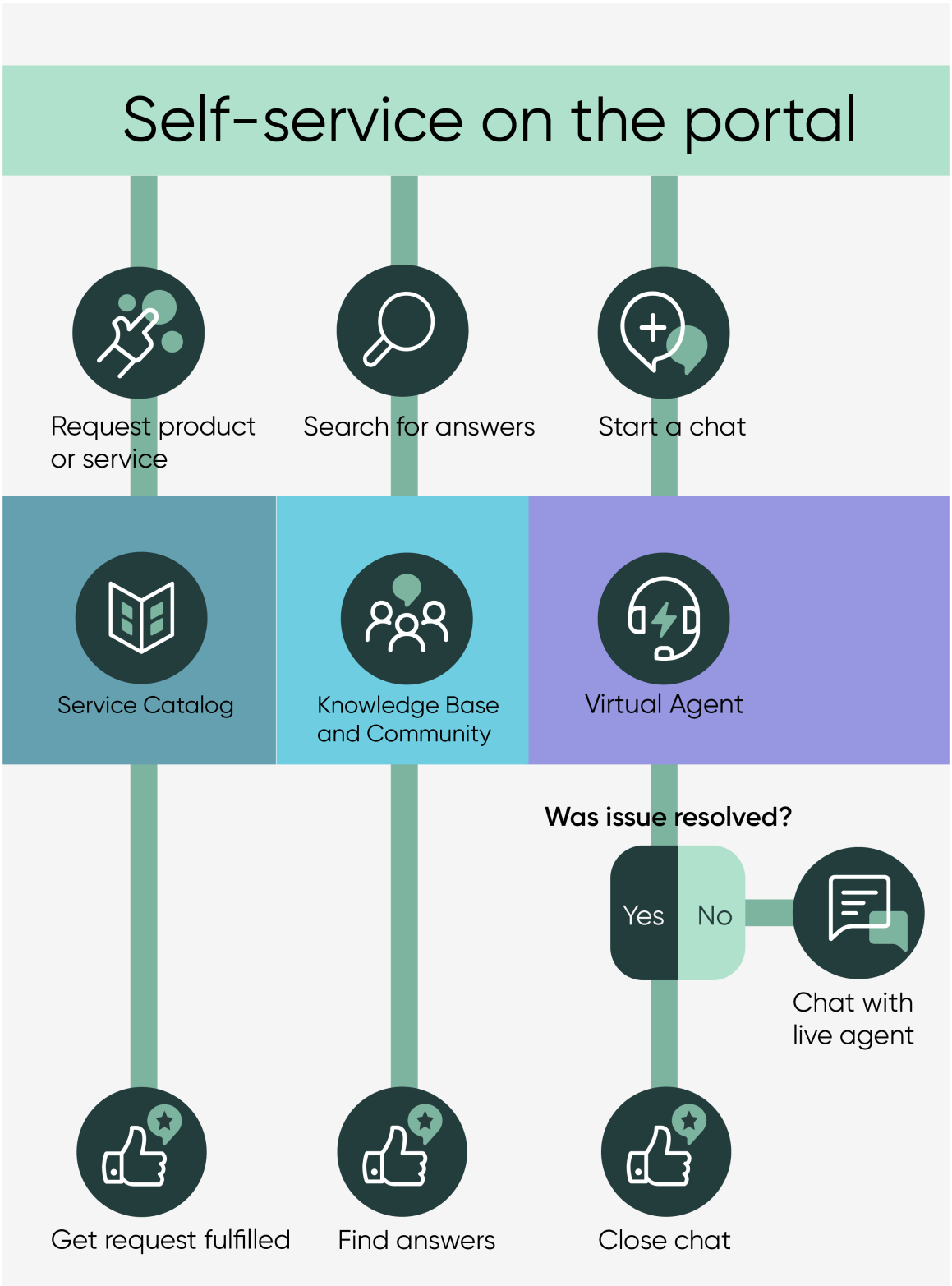
두 가지 포털 모두 동일한 셀프 서비스 및 가상 에이전트 지원 기능을 제공합니다.

© 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.

셀프 서비스 포털

다음 셀프 서비스 기능으로 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal을 구성할 수 있습니다.

셀프 서비스 포털



Service Catalog

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 카탈로그 애플리케이션을 사용하여 고객이 서비스 및 제품 오퍼링 등의 항목을 요청할 수 있는 서비스 카탈로그를 생성할 수 있습니다. 하나 이상의 서비스 카탈로그를 포털과 연결하여 고객이 포털에서 항목을 요청하도록 지원할 수 있습니다. 고객은 포털에서 오픈 상태의 요청을 추적할 수도 있습니다.

서비스 카탈로그에 대한 자세한 내용은 Customer 및 Consumer Service Portal과 서비스 카탈로그 통합 문서를 참조하십시오.

지식베이스

지식 관리 애플리케이션을 사용하여 포털에서 고객과 정보를 공유할 수 있도록 문서가 포함된 지식베이스를 생성할 수 있습니다. 고객은 지식베이스에서 문제 해결 또는 작업 해결과 같은 정보를 검색하여 문제를 해결하고 질문에 답할 수 있습니다.

지식베이스 검색에 대한 자세한 내용은 지식 검색 문서를 참조하십시오.

커뮤니티

Communities 애플리케이션을 사용하여 에이전트와 고객이 서로 연결, 교류 및 협업할 수 있는 포럼을 생성할 수 있습니다. 포털에서 고객은 필요한 솔루션과 답변을 제공할 수 있는 커뮤니티 컨텐츠를 검색할 수 있습니다.

커뮤니티에 대한 자세한 내용은 Communities 문서를 참조하십시오.

채팅

가상 에이전트 플랫폼을 사용하여 고객이 필요한 도움을 받을 수 있도록 자동화된 대화를 설계하고 빌드할 수 있습니다.

고객이 질문에 답하고 가상 에이전트에서 제시하는 옵션을 선택하면 셀프 서비스 자원으로 이동하게 됩니다.

고객이 에이전트와 채팅을 원하는 경우 가상 에이전트는 고객을 라이브 에이전트에 전달합니다. 이 자원을 제공하려면 커넥트 지원 기능을 사용하십시오.

채팅에 대한 자세한 내용은 채팅 채널 구성 문서를 참조하십시오.

Engagement Messenger

와 더불어 Engagement Messenger를 사용하면 고객이 환경 외부에 ServiceNow 있더라도 외부 공급업체 웹 애플리케이션에서 필요한 정보나 서비스에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

포털을 시작하려면 Customer 및 Consumer Service Portal 구성 문서를 참조하십시오.

고객과의 통신을 위한 옴니채널

옴니채널 지원을 제공하여 고객이 가장 편하게 느끼는 곳에서 고객을 만날 수 있습니다. 고객은 고객 서비스 관리 포털에서 채팅을 사용하거나, 소비자 메시징 앱을 통해 채팅하거나, 이메일을 사용하거나, 전화를 걸 수 있습니다.

Now Platform 내의 옴니채널 지원 기능에 대한 개요를 제공합니다.

고객은 다음과 같은 소비자 메시징 앱을 사용하여 사용자에게 메시지를 보낼 수 있습니다.

- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Google Business Messages
- Apple Messages for Business

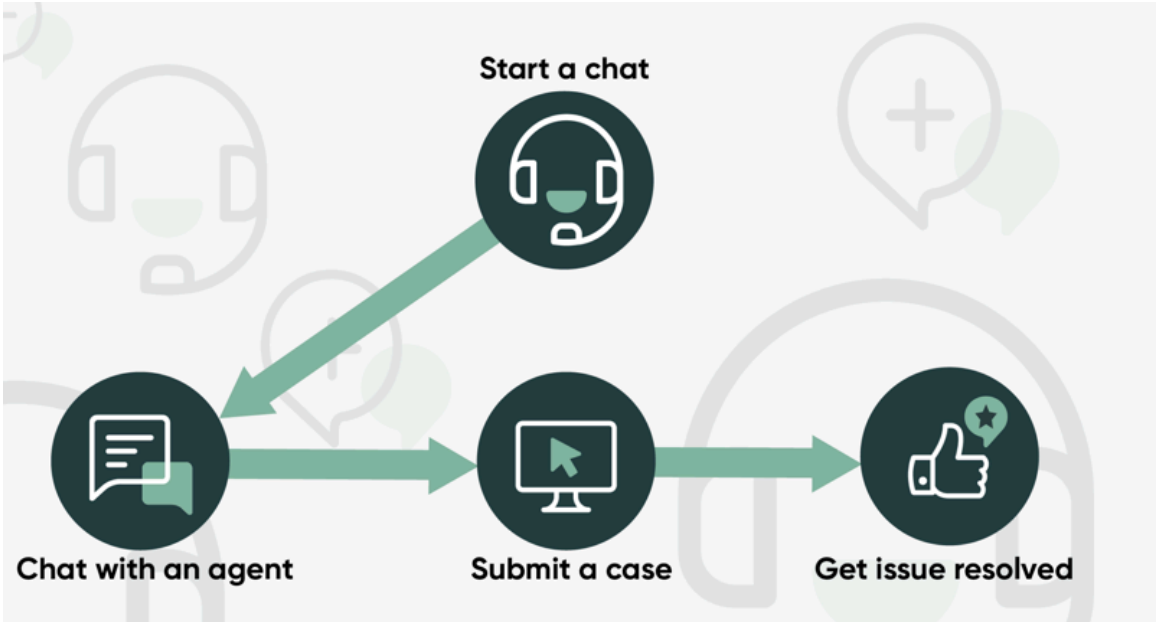
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 소비자 메시징 앱과 통합 문서를 참조하십시오.

채팅 채널

Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal에서 고객은 가상 에이전트 또는 라이브 에이전트와 채팅을 시작하여 도움을 받을 수 있습니다.

에이전트와 채팅하기



채팅 커뮤니케이션 채널은 ServiceNow# 커넥트 지원 기능을 사용하여 채팅 기능을 제공합니다. 또한 ServiceNow# 가상 에이전트 애플리케이션을 사용하여 사용자에 대해 미리 정의된 챗봇 주제(대화)를 만들거나 사용할 수 있습니다.

고객의 채팅 요청은 가상 에이전트로 라우팅되거나 필요한 기술이 설정된 사용 가능한 에이전트로 라우팅됩니다. 에이전트는 고객에게 응답하고 필요한 경우 새 케이스를 작성하거나 기존 케이스에 토론을 연결할 수 있습니다.

또한 에이전트는 채팅에서 Zoom 회의를 시작하여 문제를 더 빨리 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Chat Zoom Connector 문서를 참조하십시오.

채팅 결과로 케이스가 생성되면 고객이 나중에 포털에서 케이스를 찾아 업데이트 사항을 볼 수 있습니다. 또한 고객 서비스 에이전트는 기존 케이스에 채팅 토론을 연결할 수 있습니다. 채팅 토론의 세부 정보는 케이스 양식에 복사됩니다.

자세한 내용은 Connect 지원 및 채팅 채널 구성 문서를 참조하십시오.

채팅 큐와 연결된 할당 그룹의 지원 에이전트가 사용자와의 채팅을 종료하면 사용자의 채팅 창에서 설문 조사를 사용할 수 있습니다. 사용자는 설문 조사를 통해 에이전트와의 상호작용에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 설문 조사는 에이전트의 상호작용 페이지에 있는 기록에서 캡처되지 않습니다.

이메일 채널

고객은 이메일 채널에서 이메일을 전송하여 새 케이스를 만들고 현재 케이스를 업데이트할 수 있습니다. 또한 케이스 진행 상황에 따라 고객 서비스 에이전트로부터 이메일 업데이트를 받을 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.

케이스 만들기, 보기 및 업데이트

고객은 지정된 주소로 이메일을 보내 새 케이스를 만들 수 있습니다. 또한 지정된 주소로 이메일을 보내고 제목 라인에 제품 이름을 포함하여 특정 제품에 대한 새 케이스를 만들 수도 있습니다. 또는 채널 구성을 만든 경우 고객은 제목 라인에 포함된 정보에 관계 없이 지정된 주소로 이메일을 보낼 수 있습니다.

케이스를 제출하면 고객은 할당된 케이스 번호와 케이스 양식에 대한 링크가 있는 확인 이메일을 받습니다. 에이전트가 케이스를 업데이트하면 세부 내용이 포함된 이메일을 받게 됩니다.

고객은 다음과 같은 방법으로 기존 케이스를 업데이트할 수 있습니다.

- 고객 서비스 에이전트가 보낸 이메일에 직접 회신합니다.
- 이메일을 만들고 제목 라인에 Case: 접두사와 케이스 번호를 포함시킵니다. 예: `Case:CS0000011`.

주:
참고: 제목 라인의 케이스 번호가 잘못된 경우 새 케이스가 만들어집니다.

솔루션 수락 및 거부

에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하면 해당 솔루션을 수락하거나 거부하는 지침이 포함된 이메일을 받게 됩니다. 고객은 이메일의 첫 라인에 수락 또는 거부를 회신하고 포함할 수 있으며 이메일의 수락 또는 거부 링크를 클릭할 수 있습니다.

에이전트가 케이스를 종결하면 두 개의 이메일이 고객에게 전송되는데 케이스가 종결된 상태를 나타내는 이메일과 고객 만족도 설문 조사에 대한 링크를 제공하는 이메일입니다.

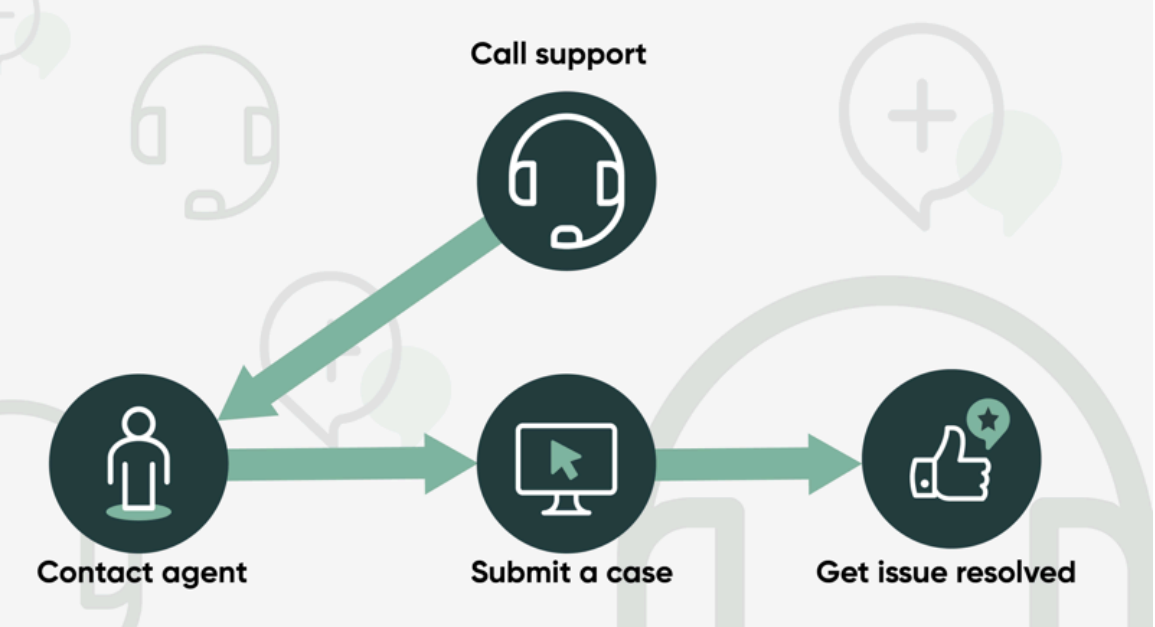
주:
고객이 솔루션을 수락하거나 Customer Service Portal에서 케이스를 종결하면 자동으로 설문 조사로 라우팅됩니다. 설문 조사 이메일은 수신되지 않습니다.

이메일 채널을 시작하려면 이메일 채널 구성 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.

전화 채널

외부 고객은 전화를 통해 고객 서비스 에이전트에게 연락할 수 있습니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션은 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 OpenFrame을 조합하여 고객에게 전화 지원을 제공합니다.



컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)

CTI는 Now Platform과 전화 통신 공급자를 통합하여 인바운드 및 아웃바운드 통화를 지원하는 방법을 제공합니다. 이러한 통합으로 고객 서비스 에이전트는 고객의 전화를 배치하고 수락할 수 있으며 고객 및 계정 정보를 빠르게 확인하고 케이스 관련 정보를 캡처할 수 있습니다.

주:
Twilio Voice 제품과 CTI를 통합하려면 Notify 플러그인을 활성화해야 합니다.

OpenFrame

OpenFrame은 전화 통신 서비스 공급자가 CTI 기능을 사용할 수 있도록 하는 도구입니다. OpenFrame은 에이전트가 고객 전화를 배치하고 수신하는 데 사용하는 통신 프레임을 제공합니다.

전화 채널을 시작하려면 전화 채널 구성 문서를 참조하십시오.

에이전트 경험

에이전트는 다양한 상호작용 채널을 통해 고객을 지원하여 문제를 해결하고 케이스를 관리하며, 고객 서비스 관리 애플리케이션을 통해 고품질의 효율적인 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.

CSM Configurable Workspace

에이전트는 데스크톱 하나로 모든 상호작용(전화, 채팅, 메시징, 웹 양식 등)을 처리합니다. 여러 탭을 사용하면 에이전트가 여러 케이스를 한 번에 효율적으로 관리할 수 있습니다. 에이전트는 해결을 위해 미들 및 백오피스 팀에 할당된 문제의 상태를 지속적으로 파악할 수 있습니다. 작업 공간은 현재 상태를 기반으로 관련 상황별 정보를 동적으로 표시합니다. 에이전트는 컴팩트 모드와 다크 모드를 설정하여 경험과 생산성을 최적화할 수도 있습니다.

CSM Configurable Workspace에 대한 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace 탐색 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.

Advanced Work Assignment

가용성, 용량, 스킬, 작업 기록, 관련 작업 또는 계정 팀에 따라 자동으로 작업 항목(예: 채팅 또는 케이스)을 에이전트에게 할당하는 기준 및 라우팅 조건을 정의합니다.

Advanced Work Assignment에 대한 자세한 내용은 케이스 작업을 할당하기 위한 Advanced Work Assignment 서비스 채널 설정 문서를 참조하십시오.

고객 정보 센터

에이전트는 고객별 정보에 대한 중앙 집중식 뷰를 바로 사용할 수 있습니다. 고객 정보 센터는 셀프 서비스(예: 지식베이스 문서 뷰 및 Virtual Agent 상호작용)의 과거 활동과 채팅 및 SMS와 같은 라이브 상호작용을 결합합니다. 다양한 소스의 데이터를 통합하고 사용자 지정 구성요소를 사용하여 고객 건강 점수, 이탈 위험, 최근 트랜잭션 등을 포함하도록 추가로 사용자 지정할 수 있습니다.

고객 정보 센터에 대한 자세한 내용은 고객 정보 센터 문서를 참조하십시오.

에이전트 지원

에이전트 지원을 통해 에이전트는 작업 공간에서 케이스를 처리하고, 다른 케이스, 지식베이스 문서 및 추가 정보 소스에서 가능한 솔루션을 보여주는 자동 검색을 수행할 수 있습니다.

에이전트 지원에 대한 자세한 내용은 에이전트 지원 문서를 참조하십시오.

Playbook

에이전트는 Playbook을 사용하여 특정 유형의 고객 서비스 케이스를 해결하는 데 필요한 단계별 지침을 고객에게 제공할 수 있습니다. 예를 들어 에이전트는 이러한 Playbook을 사용하여 고객이 온보딩, 불만 및 제품 지원 문제를 해결하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

Playbook을 사용하면 에이전트가 케이스의 수명주기를 관리할 수 있습니다. Playbook에는 특정 유형의 케이스와 연결된 워크플로우와 이러한 유형의 케이스를 처리하기 위해 완료해야 할 활동이 자세히 설명되어 있습니다. 또한 Playbook은 에이전트가 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화하는 데 도움이 됩니다.

Playbook에 대한 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오.

모바일

에이전트는 모바일 장치에서 고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션을 사용하여 고객 서비스 케이스를 관리할 수 있습니다. 에이전트는 연결 상태를 유지하고 실시간으로 정보에 액세스하여 신속하게 작업을 완료할 수 있습니다.

고객 서비스 에이전트 및 관리자 모두 케이스 작업을 완료할 수 있도록 고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션을 사용하여 케이스 세부 정보를 신속하게 검토할 수 있습니다. 에이전트와 고객 서비스 관리자는 고객 서비스 관리 애플리케이션이 설치된 휴대폰을 사용하여 언제 어디서나 일상 작업 및 승인을 수행할 수 있습니다.

고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 Customer Service Management용 모바일 환경을 참조하십시오.

고객 서비스 관리를 위한 케이스 관리

케이스를 생성하고, 케이스를 에이전트 및 그룹에 라우팅하고, 해결을 위해 노력하여 고객 요청 및 문제를 관리합니다. 케이스 관리를 통해 에이전트에게 케이스를 평가하고, 고객과 소통하고, 질문에 답변하고, 문제를 해결하는 데 필요한 도구를 제공할 수 있습니다.

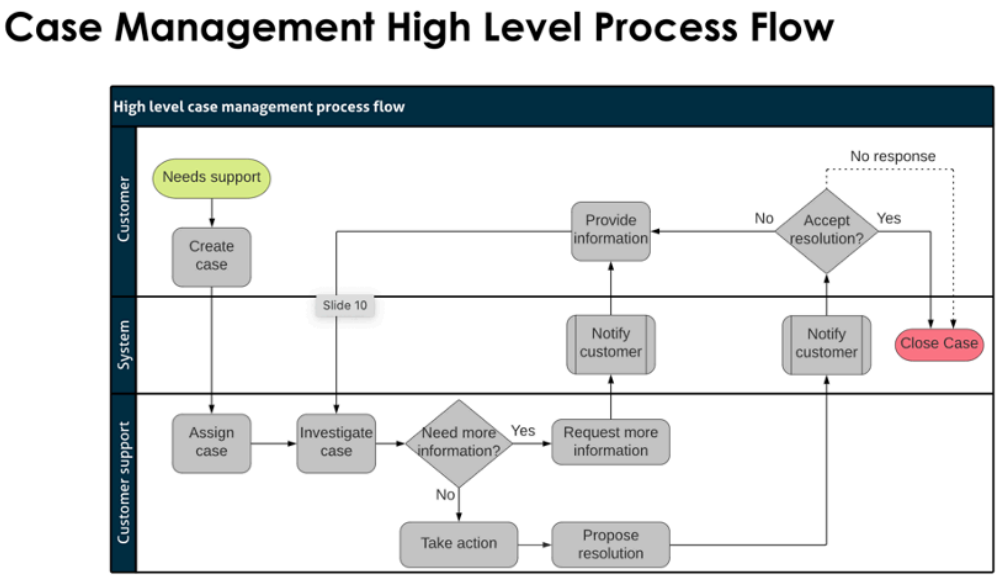
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스 관리 프로세스 파악

케이스 관리는 효과적인 커뮤니케이션을 통해 전반적인 고객 경험을 관리하면서 고객의 문제와 요청을 평가하고 해결하기 위한 비즈니스 프로세스 및 활동을 말합니다. 케이스 관리를 통해 고객과 협력하고, 케이스를 분류 및 라우팅하며, 에이전트에게 작업을 할당하고, 해결 및 보고를 통해 케이스를 관리할 수 있습니다. 고객이 이메일, 전화 및 채팅을 포함한 여러 통신 채널을 통해 연락하면 케이스 생성을 통해 케이스 관리가 시작됩니다.

다음 다이어그램에서는 케이스 관리 프로세스를 보여줍니다.

케이스 관리 프로세스의 개략적인 프로세스 흐름



고객 서비스 관리 애플리케이션에서 다음 기능을 사용하여 고객의 케이스를 관리합니다.

- 케이스 워크플로우
- 케이스 유형
- 서비스 정의
- Playbook
- 중요 문제 관리
- 고객 프로젝트 관리

케이스 워크플로우

케이스 워크플로우는 케이스 종결과 관련된 일련의 단계와 작업입니다. 케이스 워크플로우를 사용하면 시스템을 자동화하여 프로세스를 간소화하고, 작업 진행 상태를 추적하고, 케이스 해결을 가속화할 수 있습니다.

케이스 워크플로우에 대한 자세한 내용은 사전 예방적 케이스 플로우 구성을 참조하십시오.

케이스 유형

케이스 유형은 특정 유형의 문제를 해결하는 데 필요한 데이터와 프로세스의 모음입니다. 예를 들어 회사의 여러 부서, 비즈니스 단위 또는 제품별로 고객을 지원하는 프로세스가 다른 경우에 케이스 유형이 필요합니다. 케이스 유형을 사용하면 각 프로세스를 지원하는 케이스 애플리케이션을 통해 이러한 프로세스를 분리할 수 있습니다.

케이스 유형에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 유형을 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.

서비스 정의

서비스 정의는 에이전트가 케이스 유형에 대해 고객에게 제공할 수 있는 특정 유형의 서비스 요청을 나타냅니다. 서비스 정의는 에이전트와 고객이 고객 또는 제품별로 관련 케이스 유형에 빠르게 액세스할 수 있도록 제품, 서비스 및 케이스 유형 간의 연결을 설정합니다.

서비스 정의에 대한 자세한 내용은 서비스 정의를 참조하십시오.

Playbook

Playbook은 에이전트가 특정 유형의 고객 서비스 케이스를 해결하는 데 사용할 수 있는 다양한 작업에 대한 단계별 지침이 포함된 시각적 가이드를 에이전트에게 제공합니다. Playbook은 복잡한 고객 서비스 프로세스를 디지털화하고 자동화하여 에이전트 생산성과 고객 경험을 개선하는 데 도움이 됩니다.

Playbook에 대한 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오.

중요 문제 관리

중요 문제 관리를 사용하면 여러 고객에게 영향을 주는 중요 문제에 대한 고객 커뮤니케이션 및 해결 프로세스를 효율적으로 관리할 수 있습니다. 문제를 보고하지 않은 영향을 받는 다른 고객을 식별하여 사전 예방적으로 케이스를 생성하고, 영향을 받는 고객에게 알리고, 모든 문제를 해결될 때까지 관리할 수 있습니다.

중요 문제 관리에 대한 자세한 내용은 중요 문제 관리 개요를 참조하십시오.

고객 프로젝트 관리

고객 프로젝트 관리를 통해 기업은 장기적인 복잡한 프로젝트를 추적 및 관리하고, 문제를 해결하고, 복잡한 프로젝트에서 고객에게 서비스를 제공하는 비용을 추적할 수 있습니다. 고객 프로젝트 관리는 기업이 고객 경험을 개선하고 인바운드 호출을 줄이며 비용을 절감하는 데 도움이 됩니다.

고객 프로젝트 관리에 대한 자세한 내용은 고객 프로젝트 관리와 통합을 참조하십시오.

설치 기반 관리

설치 기반 관리를 사용하여 고객 서비스 관리 애플리케이션을 통해 모든 산업에서 고객의 제품 사용 또는 구매를 캡처합니다. 다양한 고객 위치에 설치된 제품과 서비스를 추적할 수 있습니다. 예를 들어 특정 위치에 있는 제품 수량과 누가 제품을 보유하고 있는지, 제품이 어떻게 사용되고 있는지를 파악할 수 있습니다.

설치 기반은 유형 및 무형 상품을 통틀어 모든 산업 분야를 지원하며, 업종에 구애받지 않는 사후 판매 지원으로 확장할 수 있는 기회를 제공합니다. 예를 들어 은행 업계에서 설치 기반은 현금 자동 입출금기(ATM)일 수 있습니다. 식료품점 내부의 ATM이 작동하지 않는다고 가정해 보겠습니다. 즉, 문제를 해결하려면 수리 요청을 생성해야 하는 것입니다.

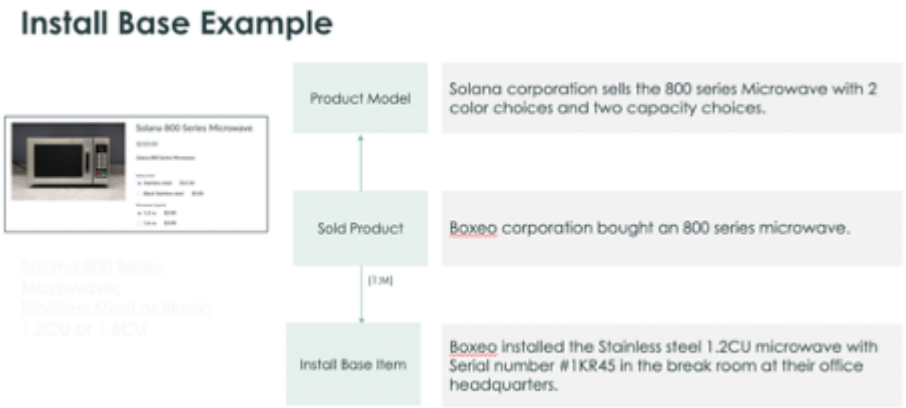
이점

설치 기반 관리 사용의 주요 이점은 다음과 같습니다.

- 고객이 구매한 제품과 서비스를 추적합니다.
- 제품 카탈로그에서 다른 제품을 상향 판매 및 교차 판매합니다. 고객이 이미 설치한 제품을 알면 다른 제품을 더 쉽게 상향 판매 및 교차 판매할 수 있습니다.
- 제품이 어떻게 사용되고 있는지 알면 현장 기술자가 제품을 더 쉽게 서비스할 수 있습니다.
- 문제를 더 빠르게 해결하면 훌륭한 고객 경험을 제공할 수 있습니다.
- 설치 기반 항목의 기록을 유지하면 항목을 보다 신속하게 유지관리하고 교체할 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 기반 관리 사용



관련 정보

- 설치 기반에 대한 중단 추적
- 고객 서비스 관리 작업 공간에서 설치 기반 보기
- Customer Service Portal에서 설치 기반 정보 보기

인텔리전스

고객 서비스 관리 애플리케이션의 인텔리전스 솔루션을 사용해 일련의 머신 러닝 프레임워크, 검색 및 자동화 기능, 자연어 처리에 액세스하여 에이전트 및 고객 경험을 자동화하고 향상합니다.

인텔리전스 솔루션

인텔리전스 솔루션은 AI(인공 지능)를 사용하여 머신 러닝과 NLU(Natural Language Understanding) 기능을 지원합니다.

인공 지능

여러 고객 서비스 관리 애플리케이션은 인공 지능 계층을 머신 러닝 모델의 프레임워크로 사용하여 언어를 해석하고 케이스에 가장 적합한 해결 방법을 예측합니다. 예를 들면 예측 인텔리전스, 작업 인텔리전스 및 문서 인텔리전스 등이 있습니다. 인공 지능은 머신 러닝과 Natural Language Understanding 프레임워크의 기초입니다.

머신 러닝

고객 서비스 관리의 머신 러닝 솔루션는 케이스 생성, 케이스 할당 및 케이스 해결에 도움이 됩니다.

자연어 이해

Natural Language Understanding 는 긍정, 부정 또는 중립 톤에 대한 고객 상호작용을 분석하는 감정 분석과 같은 기능을 지원합니다. NLU는 가상 에이전트와 상호작용할 때 고객의 의도를 해석하여 요청을 자동으로 이행할 수도 있습니다. 예를 들어 고객이 "XYZ 환경에 액세스해야 합니다"라고 묻고 NLU는 "액세스 권한 부여"를 의도로 해석하고 "XYZ 환경"을 엔터티로 해석합니다.

Task Intelligence for 고객 서비스

Task Intelligence for 고객 서비스 애플리케이션은 여러 AI 기능을 제공합니다. 언어 탐지, 기록 범주화, 감정 분석 및 Document Intelligence를 사용하여 케이스의 수명주기 전반에 걸쳐 일상적인 작업을 자동화할 수 있습니다. 또한 이러한 기능을 통해 에이전트는 복잡한 케이스 해결에 집중할 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.

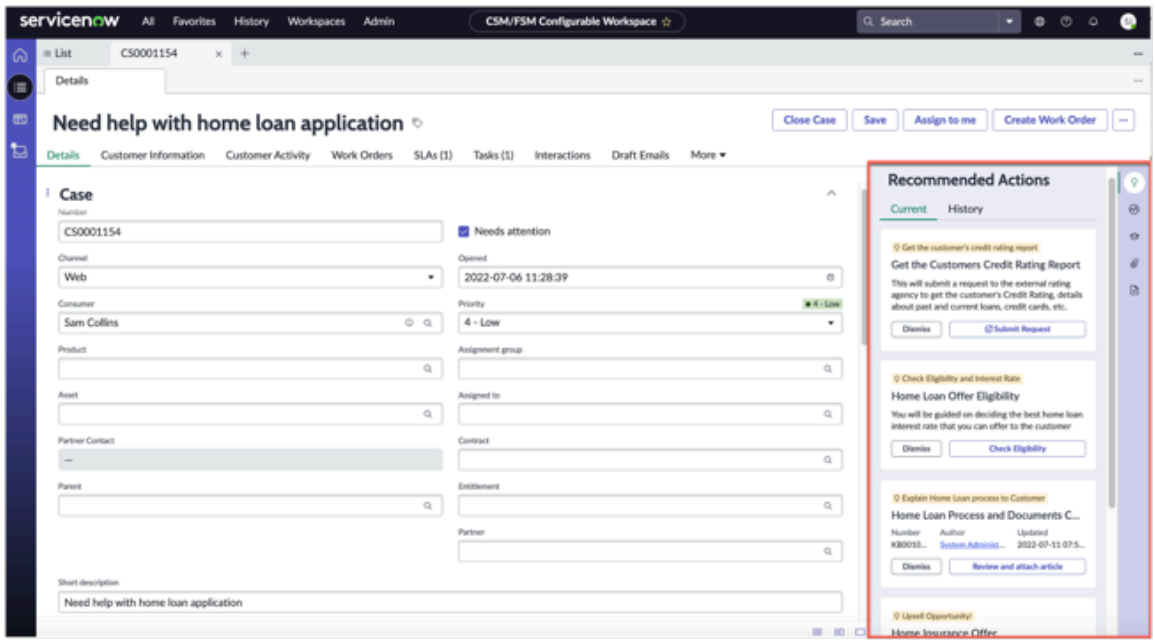
Task Intelligence에 대한 자세한 내용은 Task Intelligence for Customer Service를 참조하십시오.

고객 서비스 관리용 **Recommended Actions** 애플리케이션

고객 서비스 관리용 Recommended Actions 애플리케이션을 사용하여 에이전트를 위한 관련 작업과 권장 작업을 구성하고 표시할 수 있습니다. 이러한 작업은 기록의 컨텍스트를 기반으로 합니다. 에이전트는 이러한 권장 작업을 빠르게 수행하여 고객을 지원하고 문제를 해결할 수 있습니다.

다음 예는 케이스 기록의 권장 작업을 보여줍니다. 이 패널은 고객에게 신용 보고서 받기, 자격 확인, 문서 수집 등의 주택 대출 신청에 도움이 되는 옵션을 제공합니다.

Recommended Actions 상황별 측면 패널



Recommended Actions에 대한 자세한 내용은 Recommended Actions 애플리케이션을 참조하십시오.

케이스 관리용 **Predictive Intelligence**

에이전트가 케이스를 생성할 때 입력해야 하는 정보의 양을 제한하여 에이전트를 지원할 수 있습니다. 예를 들어 에이전트가 케이스에 대한 짧은 설명만 입력해야 합니다. 짧은 설명 필드에 에이전트가 입력한 정보에 따라 Predictive Intelligence는 범주, 우선순위 및 할당 그룹을 예측하고 케이스를 올바른 큐로 라우팅합니다.

Predictive Intelligence에 대한 자세한 내용은 케이스 관리용 Predictive Intelligence를 참조하십시오.

Guided Decisions for 고객 서비스 관리

구조화된 문제 해결 프로세스를 통해 에이전트를 안내하여 복잡한 케이스를 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다.

Guided Decisions는 고객 서비스 관리 애플리케이션의 결정 트리 작성 및 실행 기능입니다. Guided Decisions를 사용하여 케이스 컨텍스트를 기반으로 하는 문제 해결 프로세스를 통해 에이전트를 안내합니다. 이러한 프로세스는 일련의 질문을 하고 에이전트는 답변을 제공합니다. 이러한 답변에 따라 에이전트는 해결 프로세스에서 수행할 다음 단계에 대한 지침을 받습니다.

Guided Decisions는 고객 문제를 해결하기 위해 작업할 때 단계별 동적 지침을 제공하여 고객 서비스 에이전트를 지원할 수 있습니다. 케이스 해결에 대한 이러한 지원은 에이전트 생산성과 고객

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

만족도를 향상시키고 기업이 비즈니스 결과를 충족하는 데 도움이 될 수 있습니다. 주요 이점은 다음과 같습니다.

- 표준 프로세스를 결정 트리로 설정하여 수동 오류를 줄입니다.
- 권장 작업 및 Playbook에 결정 트리를 포함시키고 고객의 상황에 따라 관련 작업을 표면화하여 에이전트 생산성을 향상합니다.
- 일관된 에이전트 프로세스와 응답으로 고객 만족도를 높입니다.
- 복잡한 케이스를 해결할 수 있는 최적의 경로를 따라 에이전트를 안내하여 최초 연락에서 해결 능력을 향상시킵니다.

Guided Decisions에 대한 자세한 내용은 Guided Decisions 구성 문서를 참조하십시오.

분석 및 인사이트

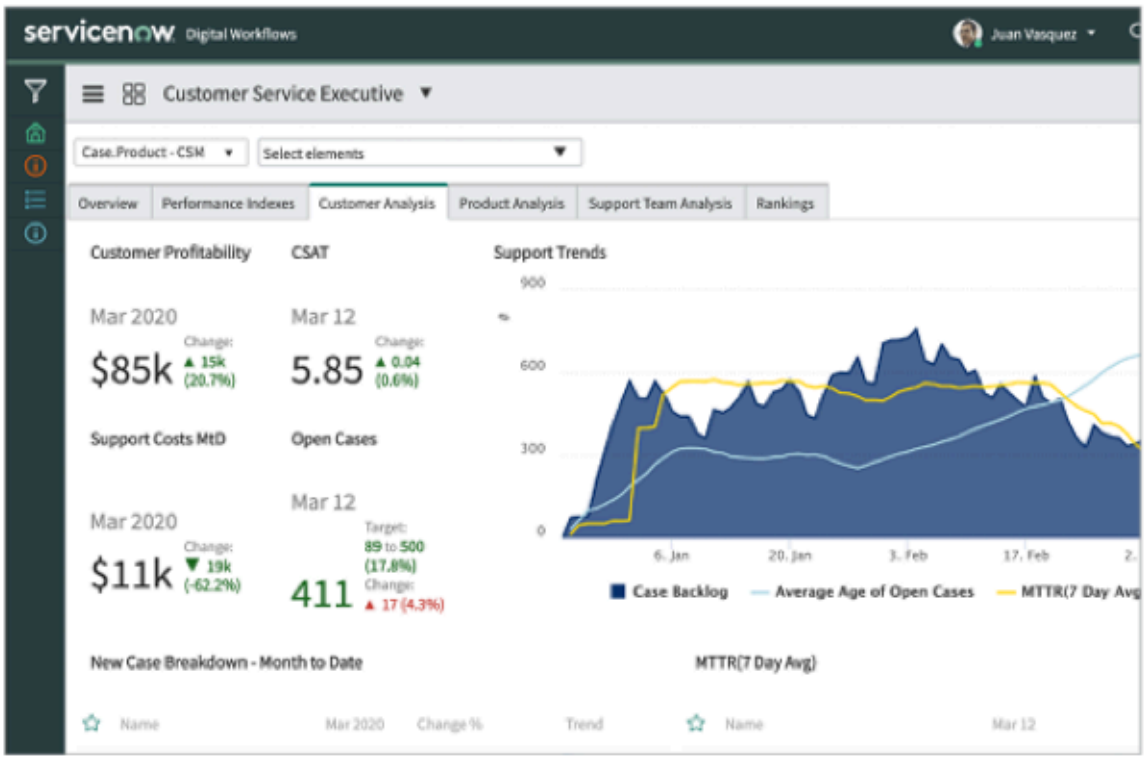
고객 서비스 관리용 퍼포먼스 분석 애플리케이션을 사용하여 고객 서비스 성과 및 효과를 보고합니다. 미리 정의된 KPI(핵심성과지표)와 미리 구성된 역할 기반 대시보드를 사용하여 고객 서비스 프로세스를 모니터링할 수 있습니다. 이러한 분석을 통해 임원에서 관리자, 에이전트에 이르기까지 모든 역할에 걸쳐 조직 목표를 정립할 수 있습니다.

Performance Analytics 대시보드

미리 구성된 퍼포먼스 분석 대시보드를 사용하여 시간이 지남에 따라 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별할 수 있는 방법에 대한 심층적인 인사이트를 고객 서비스 관리자에게 제공할 수 있습니다.

다음 예는 해당 월의 수익성 및 지원 추세가 포함된 퍼포먼스 분석 대시보드를 보여줍니다.

고객 서비스 임원 대시보드



퍼포먼스 분석 솔루션에 대한 자세한 내용은 Customer Service 플랫폼 분석 솔루션 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.

다양한 퍼포먼스 분석 플러그인과 플러그인이 제공하는 내용에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 관리용 추가 플러그인 문서를 참조하십시오.

최적화

고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 프로세스를 최적화합니다. KPI(핵심성과지표)와 관련된 프로세스를 분석하고, 고객 서비스 케이스의 병목현상을 식별하고, 인력을 최적화하는 방법을 알아보고, 팀을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다.

프로세스 마이닝

프로세스를 마이닝하면 비효율성의 근본 원인을 빠르게 분석하고 개선할 수 있습니다. 프로세스 마이닝 컨텐츠 팩이 고객 서비스 관리 애플리케이션 전용으로 빌드되었습니다. 이 컨텐츠 팩은 케이스를 분석하고 프로세스 맵을 생성하는 데 도움이 됩니다. 프로세스 맵을 통해 케이스 기록을 검토하고 성과 문제를 찾아낼 수 있습니다. 몇 가지 개선 기회를 찾은 후에는 이니셔티브를 만들어 진행 상황을 추적하여 향후 문제가 다시 발생하지 않도록 할 수 있습니다. 위치, 제품, 우선순위, 범주, 해결 코드 및 할당 그룹과 같은 변수를 사용하여 프로세스 맵을 분석할 수도 있습니다.

프로세스 마이닝을 통해 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 프로세스 실행을 시각화하고 근본적인 문제를 해결합니다.
- KPI에 대한 프로세스 맵을 자동으로 검색 및 생성하고 근본원인 분석을 수행합니다.
- 감사 로그 데이터를 사용하여 빌드된 프로세스 맵으로 병목현상, 중복, 자동화 기회를 식별합니다.
- 시간이 많이 소요되는 수동 분석과 비용이 많이 드는 컨설턴트를 자동화된 데이터 기반 프로세스 맵으로 대체합니다.

다음 다이어그램은 프로세스 맵 생성, 병목현상 분석, 새로운 개선 및 자동화 영역 찾기 등 프로세스 마이닝의 이점을 보여줍니다.

프로세스 마이닝 단계

프로세스 마이닝의 주요 기능은 다음과 같습니다.

대시보드 및 인사이트

비즈니스에 가장 중요한 프로세스 KPI를 드릴다운할 수 있습니다. 프로세스 모델에서 검색한 프로세스 비효율성에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 모든 조직에서 식별된 주요 케이스 비효율성은 다음과 같습니다.

- 유휴 시간: 할당된 케이스가 진행 중으로 이동하는 데 걸리는 시간입니다.
- 해결 거부됨: 에이전트가 솔루션을 제안했지만 어떤 이유로 인해 고객이 거부한 케이스입니다.
- 재할당: 할당 그룹 변경이 두 번 이상 발생하는 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.

- 해결 효율성: 진행 중 상태와 해결됨 상태 간에 상당한 시간 격차가 있는 케이스입니다.
- 할당 효율성: 케이스를 할당하는 시간이 평소보다 긴 케이스입니다.
- 바람직하지 않은 전환: 진행 중에서 진행 중-정보 대기 중으로 전환하는 케이스입니다.

자동화된 근본원인 분석 및 클러스터링

프로세스에서 비효율성이 발생하는 위치와 이유를 조사할 수 있습니다. 분석된 프로세스 단계에서 영향을 미치는 주된 요인에 대한 인사이트를 얻고, 프로세스 데이터에서 숨겨진 연관성과 영향을 미치는 요인을 찾을 수 있습니다.

다차원 마이닝

다양한 관련 프로세스를 연결하여 하나의 그래프로 시각화할 수 있습니다.

비즈니스 프로세스 흐름 생성

감사 추적의 케이스 데이터를 사용하여 심층 분석을 수행하고 비즈니스 성과를 개선할 수 있는 프로세스 인사이트를 찾습니다.

프로세스 마이닝 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 프로세스 마이닝 컨텐츠 팩 활성화.
- 프로세스 마이닝 앱과 통합.

Workforce Optimization

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션은 인력의 생산성을 관리하고 유지합니다. 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션을 사용하면 작업을 효율적으로 팀에 라우팅하며, 팀의 기술 및 일정을 관리하고, 팀의 성과를 모니터링할 수 있습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션은 구성 가능하며 서비스 목표에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 장점은 다음과 같습니다.

- 팀의 품질, 효율성 및 만족도를 개선합니다.
- 팀의 기술 성장과 스마트 스케줄링을 지원합니다.
- 팀의 성과에 대한 실시간 스냅샷 및 과거 스냅샷을 생성합니다.
- 팀 구성원을 개발하고 성장시키기 위한 워크플로우를 온보딩, 코칭 및 교육합니다.
- 모든 참여 채널에 집중하고 팀 구성원이 더 나은 고객 경험을 제공할 수 있도록 실시간 지원을 제공합니다.
- 모든 관련 데이터를 캡처하고 팀에 해당 인사이트와 지침을 적용합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 문서를 참조하십시오.

〔store-future: BEGIN review〕

Order Management

Order Management 애플리케이션을 사용해 고객을 대신하여 제품을 생성하고 주문합니다. Order Management 애플리케이션을 사용하여 주문을 업데이트하고, 가격 책정을 생성하고, 고객이 주문 상태를 추적하도록 도울 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.

Order Management 애플리케이션은 자유로운 구성과 확장이 가능하며 사용자 친화적입니다. Now Platform에서 Order Management 애플리케이션을 사용하면 주문 관리 프로세스의 모든 측면을 관리할 수 있습니다.

이점

Order Management 애플리케이션의 주요 이점에는 다음이 포함됩니다.

- 클라우드 기반 주문 생성 및 주문 이행 시스템 이용
- 외부 CPQ(구성, 가격, 견적) 시스템을 지원하는 데이터 모델 사용 가능
- CSM Configurable Workspace를 통해 주문 캡처 프로세스를 관리할 수 있음
- 가격 책정이 반복되는 구성 가능한 제품 오퍼링과 사용자 지정 가능한 제품 오퍼링
- 고객이 주문을 만들고 추적할 수 있는 사용자 친화적인 포털

Order Management 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 Order Management 문서를 참조하십시오.

〔End〕

고객 계약 및 권리

고객 계약 및 권리 이 애플리케이션은 고객 서비스 관리(CSM) 고객이 구매한 제품에 대한 장기적인 지원을 지원하여 고객 만족을 보장할 수 있는 솔루션을 제공합니다.

계약에는 계약 기간, 계약 라인 상세 정보 및 해당 제품과 같은 정보가 포함되어 있습니다. 각 계약 내에서 계약과 관련된 특정 약정을 자세히 설명하도록 권리를 정의할 수 있습니다. 제품을 구입한 후 고객이 받는 지원의 유형과 수준을 정의하는 독립적인 권리를 생성할 수도 있습니다. 서비스 계약 또는 권리에 따라 서비스를 받을 자격이 있는 판매된 제품을 보장 제품으로 추가할 수 있습니다.

고객 계약 및 권리의 주요 기능

고객 계약 및 권리 는 고객에게 제공되는 애프터 서비스를 유지하는 데 도움이 되는 세 가지 주요 기능을 기반으로 합니다.

- 수동으로 계약을 생성하고 기존 계약을 임포트하고 동기화하여 업데이트된 데이터를 유지합니다.
- ServiceNow Agent Workspace에서 계약 및 권리를 보고, 활용하고, 관리합니다.
- 오퍼 생성부터 계약 생성까지 고객 서비스 계약 및 권리의 수명주기를 관리합니다.
- 계약 및 권리 데이터를 공통 데이터 모델에 추가하여 판매된 제품 및 설치 기반 항목과 같은 기존 고객 데이터와의 관계를 설정합니다.
- 계정 기반 지원 권리부터 복잡한 권리 범위가 있는 서비스 계획을 포함하는 계약에 이르기까지 다양한 기능을 구현하여 고객의 요구를 지원합니다.

계약 및 권리 워크플로우

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

계약 및 권리 워크플로우는 제안 생성부터 계약 생성까지 고객 서비스 계약 및 권리의 전체 수명주기를 효율적으로 관리하는 데 도움이 됩니다. 고객이 서비스 계약 및 권리에 대한 카탈로그 항목을 지정하면 이러한 워크플로우를 통해 주문 조정을 통해 해당 항목에 대한 주문을 쉽게 생성하고 트랜잭션 고객 계약을 생성할 수 있습니다.

이 애플리케이션의 워크플로우를 사용하여 계약, 계약 라인 및 권리를 수정할 수 있습니다. 계약 제안은 계약에 지정된 대로 고객이 받을 수 있는 정확한 서비스를 자세히 설명하는 서비스

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

계획입니다. 이러한 제안에는 서비스 범위, 일정, 가격 및 기타 특별 조건과 같은 세부 정보가 포함됩니다. 계약 제안은 독립적으로 제공되거나 다른 서비스 또는 제품과 결합되어 제공될 수 있습니다. 권리 제안은 계약에 따라 고객에게 부여되는 특정 조건 및 서비스 수준입니다.

주요 기능

- 새 고객 계약 및 권리 생성: 전체 엔드 투 엔드 판매 및 주문 관리 프로세스를 사용하여 새 고객 계약 및 권리를 생성할 수 있습니다.
- Customer Service Management 모듈과의 통합: 제품 카탈로그 관리, 주문 관리 및 계약 관리를 통합하여 서비스 계약 및 권리 판매를 지원하는 원활한 기능을 제공합니다.
- 사용자 지정 가능한 워크플로우: 사용자 지정 필드 추가와 같은 데이터 모델의 변경 사항을 수용할 수 있는 유연성을 제공합니다.
- 계약 및 권리 수정: 계약 및 권리의 변경 사항을 관리합니다. 고객이 적용 범위 또는 기타 특정 조건의 변경과 같은 고객 서비스 계약의 수정을 원하는 경우 Order Management를 사용하여 이러한 변경 사항을 관리할 수 있습니다.

고객 서비스 관리 구성

고객 서비스 관리 안내 설정을 사용하여 고객에게 서비스와 지원을 제공하는 데 필요한 기능, 구성요소 및 통합을 구성합니다.

안내 설정은 애플리케이션 구성을 지원하는 도구입니다. 안내 설정은 구성 활동을 설정 작업, 각 작업을 완료하기 위한 단계, 구성을 수행하는 인스턴스의 페이지 링크에 대한 정보를 포함하는 범주로 구성합니다. 유용한 도움말 콘텐츠에 대한 링크도 제공됩니다.

Customer Service Management 안내 설정을 사용하려면 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정을 클릭하고 시작하기를 선택합니다.

안내 설정 도구에 대한 자세한 내용은 안내 설정 을 참조하십시오.

고객 서비스 관리 구현 계획 수립

비즈니스 모델, 고객, 제품 및 서비스 및 고객 서비스 조직 구조에 대한 다음 질문은 고객 서비스 요구사항을 결정하는 데 도움이 될 수 있습니다.

고객 서비스 관리 구현 계획 수립

어떤 유형의 서비스와 지원을 제공합니까?	고객 서비스 관리는 다음 비즈니스 모델을 지원합니다. • B2B(business-to-business) • B2C(Business-to-consumer)
어떤 유형의 고객을 지원합니까?	B2B 모델의 경우 계정과 연락처를 지원할 수 있습니다. 또한 다음을 설정할 수 있습니다. • 고객 관계 • 계정 팀 B2C 모델에서는 개별 소비자를 지원할 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.

고객 서비스 관리 구현 계획 수립

어떤 유형의 제품을 지원하십니까?	고객 서비스 관리에서는 다음을 지원할 수 있습니다. • 제품 모델 및 자산 • 제품 관계 • 자산 관계 • 설치 기반 • 서비스 계약 및 권리
고객 서비스 조직은 어떻게 구성되어 있습니까?	고객 서비스 관리에서는 다음 구조를 제공할 수 있습니다. • 에이전트 그룹 및 그룹 관리자 • 에이전트 그룹에 필요한 기술
고객 서비스 에이전트에게 케이스를 어떻게 라우팅할 수 있습니까?	고객 서비스 관리에서는 다음 라우팅 옵션을 제공합니다. • 일치 규칙 • 할당 규칙 • 할당 워크벤치 • 작업 공간에 대한 AWA(Advanced Work Assignment)

고객은 고객 서비스 에이전트와 어떻게 커뮤니케이션할 수 있습니까?	Customer Service Management에서는 다음 커뮤니케이션 채널을 제공합니다.
	• 채팅
	• 전화
	• 이메일
	• 셀프 서비스 웹 포털
	  ○ Customer Service Portal(B2B)
	  ○ Consumer Service Portal(B2C)

정보를 어떻게 얻고 고객들과 공유합니까?	고객 서비스 관리에서는 다음을 사용할 수 있습니다. • 지식베이스 • 지식 검색

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

Customer Service Management 활성화

관리자 역할이 있다면 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우에는 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

고객 서비스 관리 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

고객 서비스 관리로 자동으로 활성화되는 플러그인

플러그인	설명
Agent Workspace [com.snc.agent_workspace.csm]	에이전트에게 직관적인 통합 사용자 환경을 제공하는 구성 가능한 서비스 데스크 애플리케이션인 Customer Service Management용 Agent Workspace를 사용할 수 있습니다.
Assessment [com.snc.assessment_core]	설문 조사를 생성하고, 설문 조사를 전송하고, 응답을 수집하고, 설문 조사 결과를 분석, 공유할 수 있습니다.
Asset Management [com.snc.asset_management]	자산, 소모품 및 소프트웨어 라이센스를 관리합니다.
Assignment Workbench [com.snc.assignment_workbench]	고객 서비스 관리자는 워크벤치를 사용하여 기술력과 일정 등, 구성 가능한 기준을 기반으로 에이전트를 평가한 후 최적의 에이전트에게 작업을 할당할 수 있습니다.
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_base]	이 플러그인은 관계, 사용자 프로필 속성, 역할을 통해 세분화된 접근 제어를 제공합니다.
Customer Service Portal [com.glide.service-portal.customer-portal]	이 플러그인을 사용하면 Service Portal 애플리케이션 기반의 웹 포털 버전인 Customer Service Portal을 사용할 수 있습니다.
Customer Service Social Integration [com.sn_cs_social]	소셜 통합 시나리오에 적절한 데이터 스키마 변경 사항을 추가합니다.
Customer Service Spoke [com.snc.customer_service.spoke]	Customer Service Management 비즈니스 프로세스를 생성할 때 사용할 Flow Designer 작업을 제공합니다.
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Virtual Agent 웹 클라이언트, Connect 지원, 대화 브랜딩 설정, Live Agent 대화 설정 등을 사용할 수 있습니다.
OpenFrame [com.sn_openframe]	외부 통신 시스템을 Now Platform과 통합하는 데 사용되는 인터페이스입니다. 이 플러그인은 ServiceNow 애플리케이션 화면 내 어디에서나 액세스할 수 있는 UI 프레임을 제공합니다.

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

고객 서비스 관리로 자동으로 활성화되는 플러그인

플러그인	설명
	Customer Service Management 애플리케이션은 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 OpenFrame을 조합하여 고객에게 전화 지원을 제공합니다.
Process Flow Formatter [com.snc.process_flow_formatter]	양식의 프로세스 흐름 다이어그램을 표시합니다.
Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule]	조건 작성기 및/또는 고급 사용자용 스크립트를 사용하여 입력 기록을 출력 기록과 매칭하는 일반적인 규칙 기반 매칭 엔진입니다.
Skills Management [com.snc.skills_management]	서비스 에이전트 및 직원의 스킬 데이터를 중앙 위치에 구성할 수 있습니다. 이 데이터를 사용하여 기술을 기반으로 작업을 할당하고, 기술 격차를 분석하여 코칭 및 교육 요구 사항을 파악하며, 인력을 최적화하고, 경력 성장 계획을 수립하며, 기술 기반 채용을 수행할 수 있습니다.
Special Handling Notes [com.sn_shn]	사용자가 기록에 대한 간단한 메시지를 빠르게 볼 수 있는 Special Handling Notes 애플리케이션을 활성화합니다. 이러한 메모는 포함된 목록 또는 기록 양식의 관련 목록 또는 팝업 창에 표시할 수 있습니다. 이 플러그인은 고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리 애플리케이션과 함께 설치됩니다. 다른 테이블에서 특별 처리 메모를 사용하려면 다음을 수행합니다. • 특별 처리 메모를 사용하도록 테이블과 모든 관련 필드를 구성합니다. • 특별 처리 메모를 표시하도록 양식을 구성합니다.
State Flows [com.snc.state_flows]	작업〔task〕 테이블에서 파생된 테이블에 상태 간 전환을 사용자 지정하고, 특정 상태로 전환하는 동안 작업을 수행하도록 시스템을 구성합니다.
Subscriptions and Activity Feed Framework [com.snc.activity_subscriptions]	정의된 구독 가능 객체의 구독을 처리할 일반 아티팩트 집합을 제공합니다. 모든 엔터티는 구독 가능 객체로 정의할 수 있으며 구독자 집합은 객체를 구독할 수 있습니다. 구독 가능 객체와 관련된 이벤트가 발생하면 활동을 추적할 수 있고 구독자에게 알릴 수 있습니다.
Task Activities [com.snc.task_activity]	작업 테이블에서 활동을 지원할 수 있습니다.
Task Relations [com.snc.task_relations]	서로 다른 작업 간의 관계를 정의할 수 있습니다.
Virtual Agent Service Portal Widgets [com.glide.va.sp_widgets]	Virtual Agent 웹 클라이언트로 사용하기 위해 Service Portal을 활성화합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

다음에 수행할 작업
고객 서비스 관리 플러그인(com.sn_customerservice)을 활성화하면 여러 관련 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Customer Service Management용 추가 플러그인을 참조하십시오.

고객 서비스 관리용 추가 플러그인

고객 서비스 관리가 활성화되면 데모 데이터를 제공하고 다양한 기능을 활성화하는 추가 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

이러한 추가 플러그인을 활성화하려면 관리자 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

주:
Tokyo 릴리스부터 Order Management는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 활성화할 수 없지만 지원은 계속 제공됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인	설명
Agent Schedule [com.snc.agent_schedule]	고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자가 작업 일정 및 할당을 보고, 모임이나 약속 같은 개인 이벤트도 추가할 수 있습니다.
Case Assignment Workbench Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	비프로덕션 인스턴스에서 할당 워크벤치 제품 기능의 데모가 가능하도록 샘플 케이스와 사용자 등의 데모 데이터를 제공합니다.
Case Digests [com.sn_csm_case_digest]	사용자가 고객 및 내부의 주요 이해 관계자에게 케이스 상태 업데이트와 근본원인 분석을 보낼 수 있습니다.
Consumer Service Portal [com.glide.service-portal.consumer-portal]	이 플러그인을 사용하면 소비자에게 정보와 지원을 제공하는 데 사용할 수 있는 Service Portal 애플리케이션 기반의 웹 기반 포털인 Consumer Service Portal을 사용할 수 있습니다.
CSM Configurable Workspace [sn_csm_wrkspc]	에이전트에게 직관적인 통합 사용자 경험을 제공하는 구성 가능한 서비스 데스크 애플리케이션의 UI Builder 버전인 CSM Configurable Workspace를 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.

고객 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인	설명
CSM Contributor User [com.snc.csm_contributor_user]	CSM Contributor User 플러그인을 사용하면 기고자가 고객, 서비스 조직 또는 자신이 직접 생성한 케이스에 대해 보고하고 공동 작업할 수 있습니다.
CSM Extension for Proxy Contacts [com.snc.csm_proxy_contacts]	조직 내부의 사용자가 고객을 대신해 프록시 케이스 접촉 창구가 될 수 있습니다.
CTI Softphone [com.snc.cti]	이 플러그인은 Notify 애플리케이션과 OpenFrame을 사용해 Twilio 통합을 활성화함으로써 소프트폰 기능 및 콜 센터 기능을 제공하는 데모 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션에는 호출, 호출의 수신 및 전송, 대기, 음소거 기능이 포함되어 있습니다. Customer Service Management 및 Incident Management 애플리케이션은 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI) 데모 워크플로우를 제공합니다. 해당 애플리케이션을 활성화하여 워크플로우를 실행하십시오. CTI Softphone 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다. • **Resource Matching Engine(com.snc.matching_rule):** 규칙 기반 작업-자원 매칭에 필요한 도구를 제공합니다. • **Notify(com.snc.notify)**: 워크플로우 기반 음성 통화, 전화 회의 및 SMS 메시지를 위한 플랫폼 기능을 제공합니다. • **Notify-Twilio Driver(com.snc.notify.twilio)**: Twilio 제품에 대한 Notify 지원을 제공합니다. SMS와 음성 기능을 사용하려면 Twilio와 별도의 계약이 필요합니다. • **OpenFrame(com.sn_openframe)**: 외부 통신 시스템을 Now Platform과 통합하는 데 사용할 수 있는 인터페이스를 제공합니다.
Customer Central [com.sn_csm_customer_central]	고객 서비스 에이전트는 Agent Workspace에서 중앙 집중식 단일 뷰로 모든 고객 정보와 활동에 접근할 수 있습니다.
Customer Communities [com.sn_customer_communities]	사용자는 직원, 고객, 파트너 및 잠재 고객과 연결하고 소통하고 협업할 수 있습니다. 고객 서비스 관리 라이센스가 있는 고객에게 제공됩니다.
Customer Project Management [com.snc.csm_ppm]	고객 계정용 프로젝트를 만들고 관리하는 기능을 제공하며 최종 사용자는 포털을 통해 프로젝트를 볼 수 있습니다. 이 플러그인을 사용하려면 Customer Service 플러그인과 PPM Standard 플러그인이 있어야 합니다.
Customer Service Case Action Status [com.snc.csm_action_status]	고객 서비스별로 작업 상태 자동화 기능의 애플리케이션을 제공합니다. 이 플러그인을 사용하여 고객 서비스 케이스에 대한 차단 작업을 표시하고 추적할 수 있습니다.
Customer Service Case Types	고객은 새 케이스 유형을 정의하여 복잡한 케이스 프로세스를 관리할 수 있습니다. 케이스 유형은 개별

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

고객 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인	설명
[com.snc.csm_case_types]	비즈니스 프로세스를 나타내며 에이전트가 고객 요청을 해결하기 위해 수행하는 다양한 입력 및 작업의 모음입니다.
Customer Service CTI Demo Data [com.snc.customerservice_cti_demo]	CTI Softphone 애플리케이션용 데모 데이터를 제공합니다.
Customer Service Document Template [com.sn_csm_doc_template]	출력 문서에 포함된 테이블 기록에서 필드를 구성할 수 있습니다.
Customer Service Household [com.snc.household]	동일한 세대에 속한 소비자에 대해 고객 서비스 관리를 할 수 있습니다. 세대 구성원과 그들 간의 관계를 정의하는 기능을 제공합니다.
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	고객은 고객 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다.
고객 서비스 관리 Demo Data [com.snc.customerservice.demo]	고객 서비스 관리 애플리케이션용 데모 데이터를 제공합니다.
Customer Service Mobile [com.sn_csm_mobile]	고객 서비스 관리용 모바일 사용자 인터페이스를 활성화합니다.
Customer Service NLU Model for Virtual Agent Conversations [com.sn_csm.nlu]	이 플러그인에는 고객 서비스 관련 사용 사례에 대한 VA 주제에 사용되는 NLU 모델이 포함되어 있습니다.
Customer Service Virtual Agent Conversations [com.sn_csm.virtualagent]	이 플러그인에는 CSM 관련 사용 사례에 대한 사전 구축된 템플릿 대화 주제가 포함되어 있으며, 이러한 주제를 복사하고 구성할 수 있습니다.
Customer Service with Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	이 플러그인은 고객 서비스 관리와 Field Service Management 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 고객과 소비자는 Customer Service 및 Consumer Service Portal에서 케이스 관련 작업 주문을 볼 수 있습니다. Field Service Management 애플리케이션에서 사용자는 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있습니다.
Customer Service with Request Management [com.sn_cs_sm_request]	고객 서비스 관리와 Request Management 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 사용자는 고객 서비스 케이스에서 요청 기록을 만들 수 있습니다.
Customer Service with Service Management	고객 서비스 관리와 Incident, Problem, Change Management 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다.

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

고객 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인	설명
[com.sn_cs_sm]	사용자는 고객 서비스 케이스에서 인시던트, 문제, 변경 기록을 만들 수 있습니다.
Customer Service with Service Portfolio Management [sn_csm_spm]	고객 서비스 관리와 서비스 포트폴리오 관리(SPM) 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 이 통합으로 고객 서비스 관리자, 고객 서비스 에이전트, 서비스 소유자에게 판매된 제품 및 해당 서비스 오퍼링이 표시됩니다.
Incident Assignment Workbench Demo (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	동적 일치 규칙/기준을 통한 지능형 에이전트 권장사항입니다.
Guided Decisions [com.snc.guided_decisions]	결정 안내를 생성할 수 있도록 프레임워크와 실행 엔진을 활성화합니다.
Guided Decisions - Guidance [com.snc.guided_decisions_guidance]	결정 안내에 대한 지침을 생성할 수 있도록 프레임워크를 활성화합니다.
Guided Decisions for Playbook in Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	작업 공간에서 Playbook에 결정 안내를 표시할 수 있도록 활동 유형, 정의 및 UI 구성요소를 활성화합니다.
Knowledge Product Entitlements [com.snc.kb_product_entitlements]	이 플러그인을 사용하면 고객 서비스 관리자는 고객 셀프 서비스 포털에서 지정된 지식베이스와 지식 문서에 대한 고객의 액세스를 제한할 수 있습니다. 이 플러그인은 애플리케이션 내비게이터에 Knowledge 제품 권리 메뉴를 추가합니다.
Major Issue Management [com.sn_majorissue_mgt]	고객 대면 의사소통 및 일반적인 문제 해결 프로세스를 관리하는 데 사용되는 기능 집합입니다.
Outsourced Customer Service (com.snc.csm_ocs)	조직에서 외부 서비스 제공자에게 고객 서비스를 아웃소싱할 수 있습니다.
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service [com.snc.pa.customer_service]	Customer Service 기반 시스템 KPI가 포함된 Performance Analytics 컨텐츠 팩입니다.
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced [com.snc.pa.customer_service_advanced]	고객 서비스 대시보드를 업데이트하고 다음 플러그인의 표시기를 통합합니다. • Major Issue Management • Customer Service Case Action Status • Customer Service with Request Management • Customer Service with Service Management

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.

고객 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인	설명
	• 에이전트 채팅 • CSM용 Advanced Work Assignment • Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Advanced Work Assignment 관련 표시기를 보려면 이러한 플러그인을 활성화하십시오. 이러한 플러그인이 없으면 표시기가 제대로 표시되지 않을 수 있습니다.
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Customer Service [com.snc.pa.cs.context_sensitive_ana	이 플러그인을 사용하면 UI 작업을 기반으로 고객 서비스 양식에서 상황별 대시보드를 열 수 있습니다. 주: 기능을 평가하기 위해 Performance Analytics가 없는 인스턴스에서 Performance Analytics 솔루션을 활성화할 수 있습니다. 그러나 표시기의 점수를 수집하려면 Performance Analytics 라이센스가 있어야 합니다.
Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	이 플러그인을 설치하면 바로 사용 가능한 Performance Analytics의 제한이 제거됩니다.
Customer Service Management를 위한 플레이북 [sn_csm_playbook]	고객 서비스 케이스에 대한 단계별 지침을 제공합니다.
Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 [com.snc.csm_ml]	고객이 고객 서비스 관리에서 관련 케이스를 검색할 때 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면 별도의 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오. Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다. • Customer Service 플러그인 (com.sn_customerservice) • Predictive Intelligence for Contextual Search 플러그인(com.snc.contextual_search_ml) • Email Notification Script for Contextual Search Results 플러그인 (com.snc.adv_cxs_results_email_script)
Self-Service Analytics for Customer Service	Performance Analytics 대시보드를 사용하여 케이스 축소(편향) 메트릭 및 셀프 서비스 KPI를 추적합니다. 프로덕션 인스턴스에서 이 플러그인을 활성화하려면

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

고객 서비스 관리 플러그인 및 설명

플러그인	설명
[com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	별도의 Performance Analytics 라이센스가 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow에 문의하십시오. Self-Service Analytics for Customer Service 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다. • Customer Service 플러그인 (com.sn_customerservice) • Self-Service Analytics Core 플러그인 (com.snc.self_service_analytics_core) • Self-Service Analytics PA 플러그인 (com.snc.pa.self_service_analytics)
Self Service Password Reset [com.snc.password_reset]	이 플러그인을 사용하면 로컬에서 인증된 사용자가 현재 암호를 잊은 경우 임시 암호를 요청할 수 있습니다. 고객 접촉 창구가 고객 셀프 서비스 포털에서 새 암호를 요청할 수 있습니다. Self Service Password Reset 플러그인은 Password Reset 플러그인(com.glideapp.password_reset)이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.
Special Handling Notes Demo Data [com.snc.shn_demo]	Special Handling Notes 애플리케이션용 데모 데이터를 제공합니다.
Targeted Communications [com.sn_publications]	컨텐츠와 문서를 내부 및 외부 고객 모두에게 게시하고 배포할 수 있는 도구를 제공합니다.
Targeted Communications Demo Data [com.snc.publications_demo]	Targeted Communications 애플리케이션용 데모 데이터를 제공합니다.
Time Recording for Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	Time Card Management 및 Cost Management 애플리케이션 기능을 고객 서비스 관리로 확장합니다.
Walk-Up for CSM [com.snc.walkup_for_csm]	Customer Service를 위한 Walk-up Experience를 사용하면 매장 내 지원을 통해 현장 체크인, 큐 관리 및 고객 상호작용을 지원할 수 있습니다.
고객 포털용 UI 구성요소 (sn_ciwf_ui_cmpnt)	이 플러그인을 사용하면 구성 가능한 포털 위젯을 사용하여 포털의 동작, 내용 및 레이아웃을 구성할 수 있습니다.

Customer Service 속성

시스템 속성을 사용하여 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용자 지정합니다.

이 속성은 여러 다양한 기능의 설정을 통제하며 이메일 통신, 자산 접촉 창구 관계 및 Consumer Service Portal 등이 이에 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.

이러한 속성에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성.

관련 정보

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

고객 서비스 관리용 추가 플러그인과 함께 설치되는 구성요소

기초 데이터 구성

고객 서비스 관리를 사용하여 이름, 주소, 전화 번호를 비롯한 고객 정보(계정 정보, 제품 및 자산, 서비스 계약)를 임포트하거나 생성할 수 있습니다. 사용자에게 역할을 할당하고 고객 관계를 만들 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

기초 데이터에는 고객을 지원하기 위해 구성해야 하는 모든 데이터가 포함되어 있습니다. 여기에는 다음에 대한 정보가 포함됩니다.

- 고객(외부 사용자)
- 고객 관계
- 사용자(에이전트 및 직원 등의 내부 사용자)
- 고객 및 사용자 역할
- 제품 및 자산
- 서비스 계약 및 권리

고객 서비스 관리 안내 설정을 사용하여 이 기초 데이터를 임포트 및 구성할 수 있습니다. 이 기능은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

새 계정 및 접촉 창구를 추가하는 등 새 데이터를 생성하려면 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.

   구성 가능한 다양한 범주의 고객 서비스 관리 기능이 있는 페이지와 함께 안내 설정이 다시 열립니다.
3. 기초 데이터 범주에서 시작하기를 클릭합니다.

   작업 목록이 있는 기초 데이터 페이지가 열리고 다양한 유형의 고객 정보를 구성할 수 있습니다.
4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

기초 데이터 구성 작업

작업	설명
계정 임포트	B2B(business-to-business) 모델에서 계정은 지원하는 외부 고객입니다. 기존 계정 데이터를 임포트하고 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.

작업	설명
	주: 고객 계정 데이터를 임포트한 후에는 계정 코드 시스템 속성도 설정해야 합니다.
연락처 임포트 (B2B)	접촉 창구는 계정의 직원인 사용자입니다. 기존 접촉 창구 데이터를 임포트하고 확인합니다.
소비자 임포트(B2C)	소비자는 B2C(business-to-consumer) 비즈니스 모델의 고객입니다. 기존 소비자 데이터를 임포트하고 확인합니다.
사용자 임포트	사용자는 인스턴스에 접근할 수 있는 개인입니다. 기존 사용자 데이터를 임포트하고 확인합니다.
그룹 임포트	그룹은 공통 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 기존 그룹 데이터를 임포트하고 확인합니다.
그룹 구성원 임포트	그룹과 연결된 사용자가 그룹 구성원으로 나열됩니다. 기존 그룹 구성원 데이터를 임포트하고 확인합니다.
역할 할당	역할은 기능 및 역량에 대한 액세스를 제어합니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션은 두 가지 유형의 역할을 제공합니다. ○ 에이전트 및 관리자를 위한 내부 역할 ○ 고객, 고객 파트너 및 소비자를 위한 외부 역할 내부 및 외부 사용자에게 필요한 역할을 할당합니다.
고객 관계 생성	파트너, 접촉 창구 및 고객 간에 관계를 생성하여 계정 및 자산을 쉽고 유연하게 관리할 수 있습니다. 다음 유형의 관계를 만들 수 있습니다. ○ 양방향 계정 관계 ○ 계정 계층 구조 ○ 접촉 창구 관계
제품 모델 임포트	제품은 회사에서 판매하고 지원하는 일정한 상품 또는 서비스 유형입니다. 제품 모델은 서비스, 하드웨어, 소프트웨어 또는 소모품 등 다양한 유형의 제품을 식별합니다.
판매된 제품 임포트	판매된 제품은 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 구성요소입니다. 판매된 제품을 임포트하면 계정 또는 소비자에게 판매되는 모든 제품에 대한 개요가 제공됩니다.

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

작업	설명
제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 생성	제품 모델과 카탈로그 항목 간의 관계를 생성하여 고객이 제품에 대한 서비스를 요청할 수 있는 셀프 서비스를 활성화합니다.
설치 기반 항목 임포트	설치 기반 항목은 고객에 대해 구성된 인스턴스를 나타냅니다. 각 설치 기반 항목은 고객에 대한 구성 항목 기록을 참조합니다.
설치된 제품 임포트	설치된 제품은 판매된 제품과 설치 기반 항목 간에 연결을 생성합니다. 또한 판매된 제품에 대한 정보와 배포 또는 설치되는 방법을 제공합니다.
자산 임포트	자산은 고객에게 지원되는 특정 제품 또는 인스턴스입니다. 다양한 유형의 자산과 각 자산 유형별 정보가 다른 테이블에 저장됩니다.
자산 접촉 창구 관계 만들기	자산 관리를 담당하는 고객 접촉 창구에 자산을 할당합니다. 원하는 경우 자산 정보에 대한 접근을 할당된 접촉 창구로 제한하는 속성을 활성화하십시오.
서비스 계약 생성	서비스 계약은 고객에게 제공되는 지원 유형에 대한 정보를 담고 있으며 특정 자산의 적용 범위를 포함할 수 있습니다. 또한 여러 서비스 권리와 SLA도 포함될 수 있습니다.
권리 생성	권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 두 가지 유형의 단위(케이스 및 시간)를 사용하여 계산되고 추적됩니다.
계정 팀 생성	계정 팀은 특정 계정에 대한 해당 작업 또는 역할을 이행하는 직원으로 구성됩니다. 이러한 역할이나 책임 정의를 생성한 후 직원 및 접촉 창구에 할당합니다.

고객 관계 생성

고객 서비스 관리 애플리케이션은 파트너, 고객, 접촉 창구 간에 서로 다른 유형의 관계를 설정할 수 있는 기능을 제공합니다.

이러한 관계를 통해 쉽고 유연하게 계정 및 자산을 관리할 수 있습니다. 아래 테이블에서는 사용 가능한 고객 관계를 설명합니다.

고객 관계

관계	설명	이점
양방향 계정 관계	다음 사이에 관계를 생성합니다. • 파트너 계정 및 고객 계정. • 두 고객 계정. 양방향 계정 관계는 정의된 계정 관계 유형을 사용하여 생성됩니다.	계정 관계를 통해 파트너 역할 또는 파트너 관리자 역할의 파트너 계정 접촉 창구는 파트너 계정에 대한 케이스를 만들고 관리할 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.

고객 관계

관계	설명	이점
계정 계층 구조	계정 간에 상위-하위 관계를 만듭니다.	계정 계층 구조를 사용하면 고객 관리자 역할의 계정 접촉 창구가 하위 계정을 관리할 수 있습니다.
접촉 창구 관계	세 번째 계정의 접촉 창구를 계정 관계의 계정 중 하나에 추가합니다.	접촉 창구 관계를 통해 고객 역할 또는 고객 관리자 역할의 접촉 창구는 접촉 창구 관계가 설정된 계정을 관리할 수 있습니다.

고객 데이터

고객 데이터는 계정, 연락처, 소비자, 세대 등 조직에 속하지 않은 사용자에 대한 정보로 구성됩니다.

계정

계정은 다른 고객에게 판매하고 지원하는 고객 또는 파트너입니다. 계정은 고객 계정, 파트너 계정 또는 둘 다일 수 있으며 해당 정보는 계정 〔customer_account〕 테이블에 저장됩니다.

계정에는 고객 계정, 파트너 계정의 두 가지 유형이 있습니다.

- 파트너는 지원하는 외부 고객으로서, 다른 고객에게 판매하고 지원을 제공합니다. 파트너는 고객을 대신하여 케이스를 보고하고 관리할 수 있습니다. 파트너도 고객이 될 수 있습니다.
- 계정은 고객 계정, 파트너 계정 또는 둘 다일 수 있습니다. 계정 양식의 고객 및 파트너 필드는 계정 유형을 나타냅니다.

접촉 창구

접촉 창구는 한 계정의 직원이며 하나의 계정에만 연결될 수 있습니다. 접촉 창구에는 여러 자산 및 서비스 계약이 있을 수 있으며, Customer Service Portal에 로그인할 수 있습니다.

접촉 창구 정보는 접촉 창구 [customer_contact] 테이블에 저장됩니다.

소비자

소비자는 B2C(business-to-consumer) 비즈니스 모델의 고객이며 해당 정보는 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 저장됩니다.

세대

세대는 동일한 주소에 거주하며 제품과 서비스를 공유하는 소비자 그룹입니다. 세대에는 지정된 세대 대표와 여러 현재 구성원이 있을 수 있습니다. 세대 대표는 다른 세대 구성원에 대한 모든 케이스와 정보에 접근할 수 있습니다.

세대 정보는 세대 [csm_household] 테이블에 저장됩니다.

양방향 계정 관계

양방향 계정 관계는 두 계정 간에 존재하는 관계입니다. 두 고객 계정 간에 또는 파트너 계정과 고객 계정 간에 계정 관계를 만들 수 있습니다.

양방향 계정 관계는 정의된 계정 관계 유형을 기반으로 합니다. 양방향 계정 관계 생성은 다음을 따르는 2단계 프로세스입니다.

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

- 파트너와 고객 간에 존재하는 관계 유형을 정의합니다.
- 이러한 관계 유형을 사용하여 선택한 계정 간에 관계 기록을 만듭니다.

관계의 각 계정에 대한 계정 양식에서 관계 기록을 볼 수 있습니다. 이러한 기록은 계정 관계 관련 목록에 저장됩니다.

파트너 계정과 고객 계정 간의 관계를 위해 파트너 역할 또는 파트너 관리자 역할의 파트너 계정 접촉 창구는 고객 계정에 대한 케이스를 만들고 관리할 수 있습니다.

계정 관계 유형

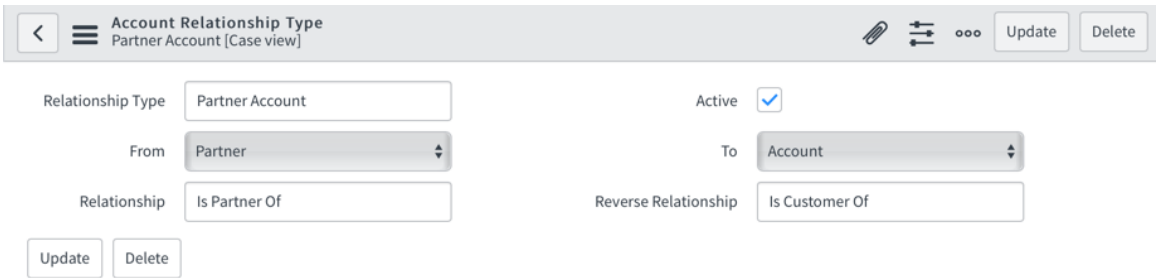
계정 관계 유형은 계정 간에 존재할 수 있는 관계를 정의합니다. 시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 다음과 같은 계정 관계 유형을 정의할 수 있습니다.

- 계정 대 계정
- 계정 대 파트너

계정 관계 유형을 생성할 때 계정 관계 유형 양식에서 다음 정보를 정의합니다.

- 원본 계정 유형(계정 또는 파트너).
- 대상 계정 유형(계정 또는 파트너).
- 원본 계정과 대상 계정 간의 관계.
- 원본 계정과 대상 계정 간의 반대 방향 관계.

계정 관계 유형 양식



주:
파트너 계정에 대해 하나의 기본 계정 관계 유형이 제공됩니다.

계정 관계 기록

계정 관계 유형이 정의되면 고객 서비스 관리자 역할의 사용자가 이를 사용하여 특정 계정이나 파트너 간에 관계를 만들 수 있습니다. 계정 관계 기록에는 다음 정보가 포함됩니다.

- 계정**(From)** 필드에서 선택한 원본 계정입니다.
- 계정**(To)** 필드에서 선택한 대상 계정입니다.
- 이 관계 기록이 기반으로 삼는 계정 관계 유형입니다.
- 선택한 계정의 관계 및 반대 방향 관계입니다.

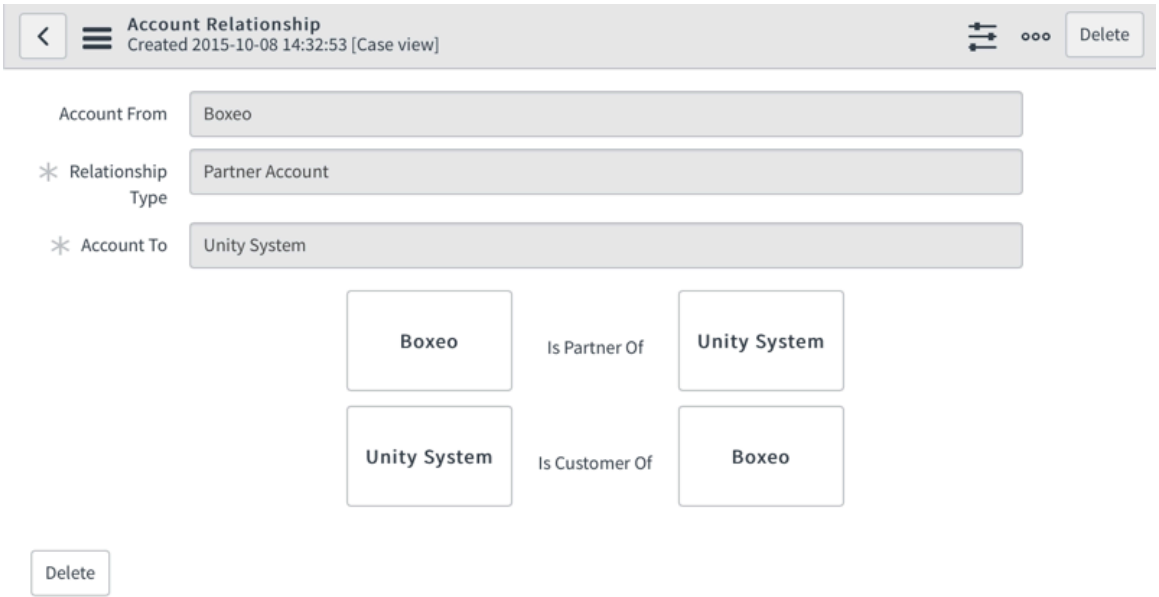
두 계정 중 하나에서 관계 기록을 봅니다.

- 관계(고객(시작): 〉 고객(끝):)이 원본 계정 기록의 계정 관계 관련 목록에 나타납니다.
- 반대 방향의 관계(고객(끝): 〉 고객(시작):)이 대상 계정 기록의 계정 관계 관련 목록에 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.

계정 관계 양식을 보려면 두 계정 중 하나에서 계정 관계 기록을 선택하십시오.

계정 관계 양식



특정 계정 관계 유형을 사용하는 계정 관계 기록을 볼 수도 있습니다. 이 정보는 계정 관계 유형 양식에 관련 목록으로 나타납니다. 이 목록에는 각 계정 관계 기록에 대한 원본 계정(계정(From) 필드) 및 대상 계정(계정(To) 필드)이 표시됩니다.

계정 관계 유형 생성

원본 및 대상 계정의 유형을 정의하고 이러한 계정 간의 관계에 이름을 제공하여 계정 관계 유형을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
계정 관계 유형을 생성하려면 아래 단계를 사용합니다.

원본 및 대상 계정의 유형 및 이러한 계정 간에 존재하는 관계 이름을 변경하여 기존 계정 관계 유형을 편집할 수 있습니다. 계정 관계 기록에서 해당 계정 관계 유형을 사용 중인 경우, 해당 기록의 관계 및 반대 방향 관계 필드가 자동으로 업데이트됩니다.

기존 계정 관계 유형을 삭제할 수도 있습니다.

- 계정 관계 유형을 사용하는 계정 관계 기록이 없으면 간단히 삭제됩니다.
- 계정 관계 유형을 사용하는 활성 계정 관계 기록이 있는 경우, 해당 관계 유형을 삭제하려고 하면 경고 메시지가 나타납니다. 계정 관계 유형을 삭제하면 해당 유형을 기반으로 관계 기록도 삭제됩니다.

계정 관계 유형은 언제든 비활성으로 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 고객 관계 유형.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 계정 관계 유형 양식에서 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.

계정 관계 유형 양식 필드

필드	정의
관계 유형	관계의 유형을 식별하는 고유 이름입니다. 예: 서비스 제공자.
보낸 사람	이 관계 유형의 원본 계정 유형은 계정 또는 파트너일 수 있습니다.
관계	원본 계정에서 대상 계정으로 관계의 이름을 지정할 수 있는 텍스트 필드입니다. 예: 다음에 대한 서비스 제공자.
대상	해당 관계 유형의 대상 계정 유형으로, 계정 또는 파트너 중 하나일 수 있습니다.
반대 방향 관계	대상 계정에서 원본 계정으로 반대 방향 관계의 이름을 지정할 수 있는 텍스트 필드입니다. 예: 고객.
활성	계정 관계 유형을 활성 또는 비활성으로 설정합니다. 활성 계정 관계 유형을 사용하여 계정 관계 기록을 만들 수 있습니다. 계정 관계 유형은 언제든 비활성으로 설정할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   새 계정 관계 유형이 계정 관계 유형 목록에 나타납니다.

계정 관계 기록 생성

계정 관계 유형을 선택한 다음 관계에 관련된 계정을 선택하여 계정 관계 기록을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
시스템 관리자는 계정 관계 유형 양식의 계정 관계 관련 목록에서 계정에 대한 관계 기록을 만들 수 있습니다.

고객 서비스 관리자와 시스템 관리자는 계정 또는 파트너 기록의 계정 관계 관련 목록에서 계정에 대한 관계 기록을 만들 수 있습니다.

계정의 관계 기록을 삭제하면 반대 방향 관계 기록도 삭제됩니다.

주:
관계 기록을 삭제해도 관계 기록을 참조하는 고객 서비스 케이스에는 영향을 주지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 계정 또는 파트너.
2. 계정을 선택합니다.
3. 계정 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 계정 관계 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

계정 관계 양식 필드

필드	정의
계정 (From)	이 관계에 대한 원본 계정입니다. 계정 또는 파트너 기록에서 관계를 만드는 경우 이 필드가 자동으로 채워집니다. 그렇지 않으면 계정 목록에서 원하는 항목을 선택합니다.

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

필드	정의
관계 유형	이 기록의 계정 관계 유형을 선택하십시오. 계정 관계 유형 양식에서 기록을 만드는 경우에는 이 필드가 자동으로 채워집니다. 그렇지 않으면 모든 활성 계정 관계 유형을 보여주는 계정 관계 유형 목록에서 선택합니다.
계정 (To)	이 관계에 대한 대상 계정입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

   만들어진 관계 기록은 다음 두 위치에 나타납니다.

   - 이 관계는 원본 계정 기록의 계정 관계 관련 목록에 표시됩니다.
   - 반대 방향 관계는 대상 계정 기록의 계정 관계 관련 목록에 표시됩니다.

계정 계층 구조

계정 계층 구조 기능을 사용하여 계정 간에 상위-하위 관계를 만듭니다.

계정 계층 구조는 계정의 법인 구조와 상호 관계를 나타냅니다. 또한 계정의 고객, 자산 및 서비스 권리를 나타냅니다.

고객 관리자는 계층 구조의 모든 계정에 대해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스를 보고 만듭니다.
- 자산 및 사용자를 봅니다.
- 접촉 창구를 보고 관리합니다.

상위 계정의 접촉 창구도 모든 하위 계정에 액세스할 수 있습니다.

시스템 관리자는 계정 양식에서 계정 간의 계층 구조를 정의합니다. 하위 계정의 계정 양식에서 상위 계정 필드의 상위를 선택합니다. 이 필드가 채워져 있지 않으면 해당 계정이 최상위 계정입니다.

계정 계층 구조가 정의되면 상위 계정의 계정 양식에 표시됩니다. 상위 계정이 업데이트되거나 삭제되면 하위 계정의 계층 구조도 업데이트됩니다.

계정 계층 구조 보기

계정 계층 구조는 트리 구조를 사용하여 상위, 하위 및 동위 계정을 표시합니다. 계정 계층 구조의 두 가지 보기를 사용할 수 있습니다. 두 보기 모두에서 현재 계정은 계정 구조에서 강조 표시됩니다.

- 상위 보기에는 현재 계정, 상위 계정(해당하는 경우) 및 하위 또는 동위 계정이 표시됩니다.
- 전체 보기에는 루트 계정의 전체 조직 구조가 표시됩니다.

고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

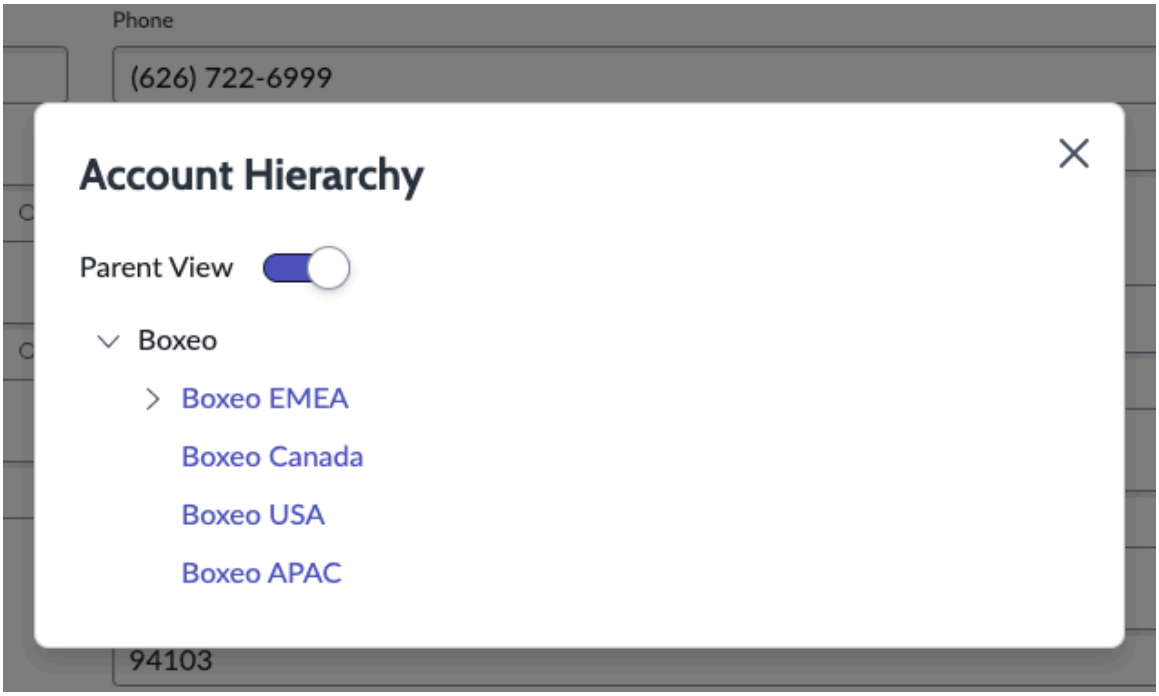
- 트리 구조를 확장하거나 축소합니다.
- 상위 보기와 전체 보기 사이를 전환합니다.
- 계정을 클릭하여 관련 계정 양식을 엽니다.

CSM Agent Workspace의 계정 계층 구조

계정 양식에서 고객 서비스 에이전트는 필드에 있는 계층 구조 열기 아이콘(계층 구조 열기 아이콘)을 클릭하여 계정 계층 구조 팝업 창에서 상위-하위 계정 관계를 볼 수 있습니다. 계정 계층 구조는 상위 또는 하위 계정이 있는 계정에 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.

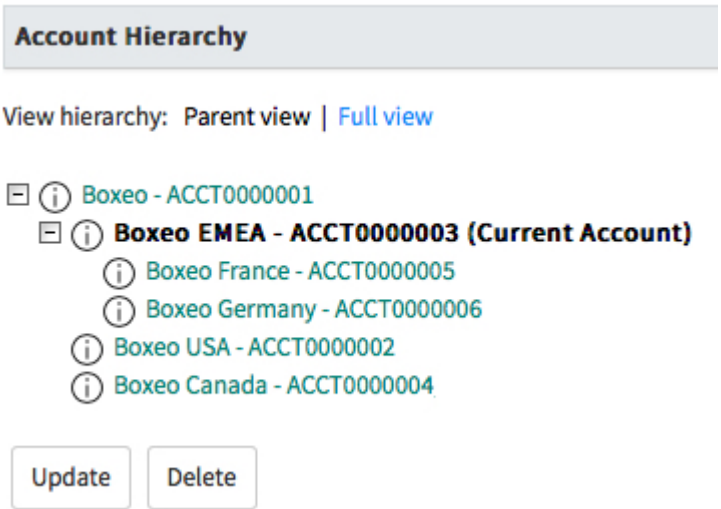
CSM 작업 공간 계정 계층 구조 팝업 창



플랫폼 인터페이스의 계정 계층 구조

고객 서비스 에이전트는 계정 양식의 계정 계층 구조 섹션에서 계정 정보를 볼 수 있습니다.

계정 계층 구조(플랫폼 인터페이스)



계정 계층 구조 생성

두 계정 간에 상위-하위 관계를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 계정.
2. 원하는 하위 계정을 선택합니다.
3. 상위 계정 필드에서 이 계정의 상위를 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. 업데이트를 클릭합니다.
   계정 계층 구조는 상위 계정의 계정 양식 트리 맵에 표시됩니다.

접촉 창구 관계

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 접촉 창구 관계를 사용하여 한 계정의 접촉 창구를 다른 계정에 추가할 수 있습니다. 접촉 창구 관계를 사용하여 접촉 창구 관계를 설정한 계정을 대신하여 작업을 수행할 수 있습니다.

개요

접촉 창구는 계정의 직원 역할을 하는 사용자입니다. 접촉 창구와 추가 계정을 연결하기 위해 접촉 창구 관계가 사용됩니다. 이러한 접촉 창구 관계를 통해 고객 역할 또는 고객 관리자 역할에 연락하여 접촉 창구 관계를 설정한 계정을 관리할 수 있습니다. 이러한 접촉 창구는 고객 포털에서 케이스를 만들거나 업데이트하는 등, 계정을 대신하여 정보를 보고 작업을 수행할 수 있습니다.

관련 정보

- 접촉 창구 관계 구성
- 계정의 접촉 창구 관계 생성
- 접촉 창구 관계 양식

접촉 창구 관계 구성

접촉 창구 관계를 구성하여 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 계정과 접촉 창구 간에 관계를 설정할 수 있습니다.

계정과 연결할 접촉 창구 구성

접촉 창구 관계를 만드는 경우 접촉 창구 필드에서 사용자를 선택합니다. 이 필드에는 다음의 접촉 창구가 표시됩니다.

- 계정 관계에 있는 모든 계정
- 계정 계층 구조의 모든 계정
- *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* 시스템 속성이 **false**로 설정된 경우 모든 계정입니다. 그러나 *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* 시스템 속성을 **true**로 설정하면 계정 계층 구조 및 계정 관계 내의 접촉 창구만 표시됩니다.

  주:
  기본적으로 *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* 시스템 속성은 **true**로 설정됩니다.

고객 서비스 관리자(sn_customerservice_manager)인 경우 계정의 접촉 창구 관계 목록을 생성, 업데이트, 삭제 및 볼 수 있습니다. 고객 서비스 관리자(sn_customerservice_manager) 또는 고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent)인 경우 계정에 대한 접촉 창구 목록을 볼 수 있습니다.

접촉 창구에 대한 책임을 선택하면 접촉 창구 유형으로 생성되는 책임 정의를 사용할 수 있습니다.

주:
접촉 창구에는 계정당 하나의 책임만 할당될 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.

접촉 창구의 계정당 여러 접촉 창구 관계 구성

Vancouver 릴리스 전에는 계정의 접촉 창구에 대한 여러 접촉 창구 관계를 구성할 수 없습니다. 데이터베이스 수준 고유 인덱스 company_contact 관리자만 끌 수 있습니다.

Vancouver 릴리스부터 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션은 고유 인덱스를 대체하고 계정 접촉 창구 비즈니스 규칙에 중복 방지를 도입했습니다. 이 비즈니스 규칙을 사용하면 관리자가 활성 플래그를 **False**로 설정하여 접촉 창구 관계에서 고유한 인덱스 조합 제한을 비활성화할 수 있습니다. 따라서 관리자는 접촉 창구에 대해 계정당 여러 책임을 할당할 수 있습니다.

계정의 접촉 창구 관계 생성

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 접촉 창구를 선택한 다음 해당 접촉 창구에 책임을 할당하여 계정에 대한 접촉 창구 관계를 만듭니다. 이 관계를 통해 접촉 창구는 계정을 효과적으로 관리하고 연결된 계정을 대신하여 작업을 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
Washington DC 릴리스부터 고객 서비스 관리(CSM)에 ## ## ### ## ## 비즈니스 규칙이 도입되었습니다. 관리자는 이 비즈니스 규칙을 사용하여 접촉 창구에 대해 계정당 여러 책임을 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 계정 또는 파트너.
2. 계정을 선택합니다.
3. 접촉 창구 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 접촉 창구 관계 양식을 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.
   접촉 창구 이름, 계정 및 책임이 접촉 창구 관계 관련 목록에 추가됩니다.

제품 구성

제품 모델, 판매된 제품, 설치 기반 항목 및 설치된 제품을 포함한 제품 데이터를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

- 제품 모델: 제품은 회사에서 판매하고 지원하는 일정한 상품 또는 서비스 유형입니다. 제품 모델은 서비스, 하드웨어, 소프트웨어 또는 소모품 등 다양한 유형의 제품을 식별합니다.

  주:
  제품 모델을 사용하려면 Model Management 플러그인(com.snc.model)이 필요합니다.

- 판매된 제품: 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 구성요소입니다.
- 설치 기반 항목: 고객에 대해 설치되거나 프로비저닝된 인스턴스를 나타내는 항목입니다.
- 설치된 제품: 판매된 제품에 대한 정보와 배포 또는 설치되는 방법을 제공합니다. 설치된 제품을 사용하여 판매된 제품과 설치 기반 항목 간에 연결을 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.

프로시저

- 안내 설정을 사용하여 다음 제품 데이터를 임포트할 수 있습니다.
  - 안내 설정으로 제품 모델 임포트
  - 안내 설정으로 판매된 제품 임포트
  - 안내 설정으로 설치 기반 항목 임포트
  - 안내 설정으로 설치된 제품 임포트
- 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 새 제품 데이터를 생성할 수 있습니다.
  - 제품 모델 생성
  - 판매된 제품 생성
  - 설치 기반 항목 생성
  - 설치된 제품 생성
- 제품 데이터를 임포트 또는 생성한 후에는 다음 관계 및 연결을 구성할 수 있습니다.
  - 제품 모델
    - 제품 모델에 서비스 오퍼링 연결
    - 제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 구성
  - 판매된 제품
    - 판매된 제품과 서비스 오퍼링 연결
    - 계약과 판매된 제품 연결

제품 데이터

고객 서비스 관리(CSM) 제품 데이터에는 고객에게 제공하는 제품 및 서비스에 대한 정보가 포함됩니다. 제품 데이터에는 제품 및 제품 모델, 자산, 판매된 제품, 설치된 제품, 설치 기반 항목이 포함될 수 있습니다.

제품 모델

제품은 회사에서 판매하고 지원하는 일정한 상품 또는 서비스 유형입니다. 제품 모델은 서비스, 하드웨어, 소프트웨어 또는 소모품 등 다양한 유형의 제품을 식별합니다.

자산

자산은 고객에게 지원되는 특정 제품 또는 인스턴스입니다. 자산은 일련 번호 또는 자산 태그 번호를 가질 수 있으며, 개별 계정 또는 계정 내 접촉 창구에 할당될 수 있습니다. 또한 자산에는 지원 계약도 연결될 수 있습니다.

판매된 제품

판매된 제품은 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 구성요소입니다.

설치 기반 항목

설치 기반 항목은 고객에 대해 설치되거나 프로비저닝된 인스턴스를 나타냅니다.

설치된 제품

설치된 제품은 판매된 제품에 대한 정보(예: 해당 제품이 배포되거나 설치되는 방식)를 제공합니다. 설치된 제품을 사용하여 판매된 제품과 설치 기반 항목 간에 연결을 생성합니다. 예를 들어 설치 기반 데이터 모델을 구성하여 구매하거나 사용한 제품과 관련된 모든 정보를 볼 수 있습니다. 설치 기반은 사후 판매 지원을 통해 엔드 투 엔드 구매 프로세스를 관리하는 데도 도움이 됩니다.

고객 구매 건에 대한 상세 정보를 유지관리하기 위해 설치 기반 데이터 모델을 사용하여 설치 기반 항목을 생성합니다. 계정에 대해 프로비저닝되었거나 특정 위치에 설치된

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

인스턴스를 추적할 수도 있습니다. 설치 기반을 구성하려면 설치 기반 구성 문서를 참조하십시오.

설치 기반 데이터 모델을 사용하면 소비자가 프로비저닝한 다양한 제품 간에 계층 구조를 만들 수 있습니다. 설치 기반 항목을 상위 설치 기반 항목, 루트 설치 기반 항목 또는 하위 설치 기반 항목으로 할당할 수 있습니다. 상위 설치 기반 항목은 전체 설치 기반 계층 구조가 구축되는 기반입니다. 루트 설치 기반 항목은 계층 구조의 모든 수준에 배치된 설치 기반 항목에서 판매된 관련 제품을 식별하는 데 도움이 됩니다. 설치 기반 양식의 상위 설치 기반 항목 필드를 사용하여 두 설치 기반 항목 간에 상위-하위 관계를 설정합니다. 설치 기반 항목을 생성하여 계정에 상위-하위 계층 구조를 할당할 수 있습니다. 설치 기반 항목을 생성하려면 설치 기반 항목 생성 문서를 참조하십시오.

안내 설정으로 제품 모델 임포트

제품은 회사에서 판매하고 지원하는 일정한 상품 또는 서비스 유형입니다. 제품 모델은 서비스, 하드웨어, 소프트웨어 또는 소모품 등 다양한 유형의 제품을 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
각 유형의 제품 모델에 대한 자세한 정보는 다른 테이블에 저장됩니다. 예를 들어 서비스 제품 모델은 서비스 모델 [cmdb_service_product_model] 테이블에 저장됩니다.

주:
제품 모델을 사용하려면 Model Management 플러그인(com.snc.model)이 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 기초 데이터 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 제품 모델 임포트를 클릭합니다.
3. 외부 데이터 소스에서 임포트 세트로 데이터를 업로드합니다.
4. 변환 맵을 생성합니다.
5. 변환 맵을 실행하여 데이터를 전송합니다.
6. 데이터 기록이 대상 테이블로 임포트되었는지 확인합니다.

제품 모델 생성

회사에서 판매하고 지원하는 제품 유형에 대한 기록을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: model_manager

Model Management 플러그인(com.snc.model)이 설치되어 있어야 합니다.

이 태스크 정보
제품 모델은 제품의 특정 버전 또는 구성입니다. 조직에서 고객에게 제공하는 제품 집합을 나타내는 계층 구조적 제품 모델을 구축하고, 서로 다른 제품 모델 간의 관계를 정의합니다. 제품 모델에 대한 구성 정보를 캡처하는 CI 및 자산 클래스를 식별하거나 생성할 뿐만 아니라 제품이 자산, CI 또는 두 항목 모두로 추적되는지 정의합니다.
제품 모델은 고객 서비스 에이전트 및 고객에게 특정 고객이 사용 중인 제품에 대한 일반적인 설명을 제공합니다. 고객은 Customer Service Portal에서 구매한 제품을 보고 직면한 모든 문제에 대해 케이스를 열 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 제품 모델.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 만들려는 제품 모델 유형을 선택합니다.
   - 애플리케이션 모델
   - 소비재 모델
   - 계약 모델
   - 시설
   - 하드웨어
   - 서비스
   - 소프트웨어
4. 선택한 제품 모델에 대한 필드를 적절하게 입력합니다.
   필드 설명은 모델 양식 필드 를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

   주:
   판매된 제품 관련 목록에서 제품 모델이 판매된 모든 계정과 소비자를 볼 수 있습니다.

관련 정보

서비스 모델 생성

제품 모델에 서비스 오퍼링 연결

고객이 제품에 대한 서비스 오퍼링을 선택할 수 있도록 서비스 오퍼링을 제품 모델에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
한 서비스 모델에 여러 서비스 오퍼링이 있을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 모델.
2. 제품 모델을 클릭합니다.
3. 서비스 관련 목록에서 새로 만들기 또는 편집을 클릭하여 기존 서비스 오퍼링을 제품 모델에 추가합니다.

관련 정보

서비스 오퍼링 생성

제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 구성

제품 모델과 카탈로그 항목 간의 관계를 생성하여 고객이 제품에 대한 서비스를 요청할 수 있는 셀프 서비스를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 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
제품 모델 및 카탈로그 항목 간의 관계를 만듭니다. 제품 모델에 여러 카탈로그 항목을 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 기초 데이터 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

제품 모델 및 카탈로그 항목 관계

작업	설명
역할 할당	고객 서비스 관리자가 카탈로그 항목을 편집하거나 생성해야 하는 경우, 서비스 카탈로그 Management 애플리케이션에 catalog_manager 또는 catalog_admin 등의 특정한 역할을 할당합니다. 주: 고객 서비스 관리자에게 다음 역할이 자동으로 할당됩니다. ○ sn_prod_cat_rel.admin(생성, 편집, 삭제 권한) ○ sn_prod_cat_rel.viewer(읽기 권한)
양식 뷰 구성	카탈로그 항목 관계 관련 목록을 제품 카탈로그의 서비스 모델과 같은 제품 모델 양식에 추가합니다. **a.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 제품 〉 제품 모델. **b.** 제품 모델을 클릭합니다. **c.** 고객 서비스 관리자가 제품 모델과 카탈로그 항목 간에 관계를 만들 수 있도록 카탈로그 항목 관계 관련 목록을 제품 모델 양식에 추가합니다. **d.** 고객 서비스 관리자가 서비스 모델과 카탈로그 항목 간에 관계를 만들 수 있도록 카탈로그 항목 관계 관련 목록을 서비스 모델 양식에 추가합니다.
카탈로그 항목 생성 또는 제품 모델에 연결	**a.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 제품 〉 제품 모델. **b.** 제품 모델을 클릭합니다. **c.** 카탈로그 항목 관계 관련 목록에서 새로 만들기 또는 편집을 클릭합니다. **d.** 카탈로그 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다. **e.** 제출을 클릭합니다.

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

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

Customer Service Portal에서 제품 정보 보기

설치 기반 구성

설치된 각 항목에 대한 자세한 구성과 함께 고객이 구매한 제품 및 서비스, 설치 또는 프로비저닝된 방식을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
설치 기반에는 Customer Service Install Base Management 플러그인(com.snc.install_base)이 필요합니다.

고객 서비스 에이전트가 정확한 제품, 해당 제품의 인스턴스 및 작동에 영향을 줄 수 있는 다른 엔터티로 쉽게 역추적할 수 있도록 판매된 제품, 설치 기반 항목 및 설치된 제품을 생성함으로써 고객의 설치 기반을 캡처합니다.

설치 기반을 설정하기 전에 제품 모델을 만들거나 가져와 제품 데이터를 생성합니다. 자세한 내용은 제품 구성 문서를 참조하십시오.

설치 기반 설정은 세 부분으로 이루어집니다.

Customer Service Install Base Management 플러그인 설명

판매된 제품	판매된 제품을 만들어 고객, 고객 및 고객 서비스 에이전트에게 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 서비스에 대한 보기를 제공합니다.
설치 기반 항목	계정 또는 소비자에게 프로비저닝된 인스턴스를 추적하기 위한 설치 기반 항목을 만듭니다. 설치 기반 항목은 고객에게 액세스 가능한 모든 구성 항목일 수 있습니다. 서비스형 소프트웨어(SaaS) 제품의 경우 설치 기반 항목은 애플리케이션 서비스 구성 항목을 참조합니다.
설치된 제품	판매된 제품이 계정 또는 소비자에 배포된 인스턴스에서 정보를 추적하기 위해 설치된 제품을 생성합니다. 판매된 제품에는 사용 중인 제품의 인스턴스 개수에 따라 설치된 제품 기록이 여러 개일 수 있습니다.

판매된 제품, 설치 기반 항목, 설치된 제품을 개별 기록으로 생성하고 대량으로 가져오거나, 계정 또는 소비자 기록에서 생성할 수 있습니다.

고객 서비스 에이전트는 에이전트 작업 공간에서 설치 기반 정보를 볼 수 있습니다. 고객은 Customer Service Portal에서 설치 기반 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 기초 데이터 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

설치 기반 설명

작업	설명
판매된 제품 임포트	판매된 제품을 임포트하여 계정 또는 소비자에게 판매된 제품이나 서비스를 추적합니다.
설치 기반 항목 임포트	고객에 대해 설치되거나 프로비저닝된 항목을 나타내는 설치 기반 항목을 임포트합니다.
설치된 제품 임포트	설치된 제품을 임포트하여 판매된 제품과 설치 기반 항목 간에 연결을 생성합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

Common Service Data Model 설치 기반 관리를 위한 프레임워크

Common Service Data Model (CSDM) 프레임워크는 의 Now Platform모든 ServiceNow# 제품에서 채택할 수 있는 표준 용어 및 정의 집합입니다. 이 프레임워크를 사용하면 수명주기 전환을 통해 자산을 효과적으로 추적할 수 있습니다.

CSDM 는 제품 및 애플리케이션을 설정할 ServiceNow 때 따르는 데이터 프레임워크입니다. CI(구성 항목)와 CI CMDB간의 관계를 정의할 때 지침을 준수합니다CSDM. 이 프로세스를 통해 데이터가 적절한 CMDB 테이블에 상주하도록 하여 애플리케이션에서 최대한의 가치를 얻을 수 있습니다 Now Platform . 에 대한 CSDM자세한 내용은 을 참조하십시오 Common Service Data Model .

설치 기반 관리를 위한 CSDM 환경을 설정하려면 을 참조하십시오 Second activation step — Activate the CSDM plugin .

주:
채택 CSDM하는 것은 선택 사항입니다. 프레임워크를 CSDM 채택하거나 기존 모델을 계속 사용할 수 있습니다.

마이그레이션 스크립트를 사용하여 기존 설치 기반 기록의 CSDM 수명주기 값을 업데이트할 수 있습니다. 마이그레이션 스크립트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 설치 기반 수명주기 필드를 상태 및 상태 필드와 동기화.

안내 설정으로 판매된 제품 임포트

판매된 제품은 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 구성요소입니다. 안내 설정을 사용하여 판매된 제품을 임포트하면 계정 또는 소비자에게 판매된 제품이나 서비스를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
계정 또는 소비자에게 판매되는 모든 제품의 개요를 제공합니다. 판매된 제품에는 계층 구조 체계에서 하위 및 상위 판매 항목이 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 기초 데이터 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 판매된 제품 임포트를 클릭합니다.
3. 외부 데이터 소스에서 임포트 세트로 데이터를 업로드합니다.
4. 변환 맵을 생성합니다.
5. 변환 맵을 실행하여 데이터를 전송합니다.
6. 데이터 기록이 대상 테이블로 임포트되었는지 확인합니다.

안내 설정으로 설치 기반 항목 임포트

설치 기반 항목은 고객에 대해 구성된 제품 인스턴스를 나타냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
각 설치 기반 항목은 고객에 대한 구성 항목 기록을 참조합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 기초 데이터 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 설치 기반 항목 임포트를 클릭합니다.
3. 외부 데이터 소스에서 임포트 세트로 데이터를 업로드합니다.
4. 변환 맵을 생성합니다.
5. 변환 맵을 실행하여 데이터를 전송합니다.
6. 데이터 기록이 대상 테이블로 임포트되었는지 확인합니다.

안내 설정으로 설치된 제품 임포트

설치된 제품은 판매된 제품에 대한 정보와 배포 또는 설치되는 방법을 제공합니다. 설치된 제품을 임포트하여 판매된 제품과 설치 기반 항목 간에 연결을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 기초 데이터 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 설치된 제품 임포트를 클릭합니다.
3. 외부 데이터 소스에서 임포트 세트로 데이터를 업로드합니다.
4. 변환 맵을 생성합니다.
5. 변환 맵을 실행하여 데이터를 전송합니다.
6. 데이터 기록이 대상 테이블로 임포트되었는지 확인합니다.

판매된 제품 생성

판매된 제품을 생성하여 계정 또는 소비자에게 판매된 제품이나 서비스를 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.

시작하기 전에
Customer Service Install Base Management(com.snc.install_base), Customer Service with Service Portfolio Management(SPM)(com.snc.csm_spm) 및 Product Catalog Management Core(com.sn_prd_pm) 플러그인이 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
판매된 제품은 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 구성요소입니다. 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 구성요소를 살펴보면 해당 계정 또는 소비자에게 판매된 모든 제품에 대한 개요를 확인할 수 있습니다. 판매된 제품에는 계층 구조에서 하위 및 상위의 판매된 제품이 포함될 수 있습니다. 예를 들어 구성 항목에 문제가 발생하는 경우 고객 서비스 에이전트는 어떤 판매된 제품이 케이스 양식에 영향을 받는지 추적할 수 있습니다.

판매된 제품 양식에서 설치 기반 항목을 편집하고, 권리 및 케이스를 생성하고 계약을 추가할 수 있습니다. 권리 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 권리 생성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 판매된 제품.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 판매된 제품 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

판매된 제품 양식

필드	설명
이름	판매된 제품 또는 서비스의 이름입니다.
상위 판매 제품	판매된 제품의 상위 항목입니다 (해당하는 경우).
계정	판매된 제품과 연결된 계정입니다. 주: 계정을 선택하면 세대, 서비스 조직 및 소비자 필드가 숨겨집니다. 소비자 필드는 B2B2C 플러그인이 설치된 경우에만 활성화됩니다.
연락처	판매된 제품을 주로 담당하는 접촉 창구입니다. 주: 선택한 계정에 속한 연락처만 연락처 열에 표시됩니다.
소비자	판매된 제품과 연결된 소비자입니다. 주: 이 필드는 B2B2C 플러그인이 설치된 경우에만 활성화됩니다.
제품	판매된 제품이 속한 제품 모델입니다.
세대	이 판매된 제품이 속한 세대입니다.

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

필드	설명
	주: 세대를 선택하면 서비스 조직, 계정 및 접촉 창구 필드가 숨겨집니다.
서비스 조직	고객에게 서비스를 제공하는 데 관여하는 내부 및 외부 엔터티입니다. 주: 서비스 조직을 선택하면 세대, 계정, 연락처 및 소비자 필드가 숨겨집니다. 서비스 조직 필드는 Service Organization 플러그인이 설치된 경우에만 활성화됩니다.
서비스 제공	판매된 제품과 연결된 서비스 오퍼링입니다. 주: ○ 서비스 오퍼링 필드는 사용자 인터페이스에 기본적으로 나타나지 않을 수 있습니다. 표시되지 않으면 양식 레이아웃을 사용하여 서비스 오퍼링 필드를 추가합니다. ○ 제품 모델에 연결된 서비스 오퍼링이 이미 있는 경우 이 필드는 자동으로 채워집니다.
제품 오퍼링	판매된 제품과 연결된 제품 오퍼링입니다. 주: 제품 오퍼링 필드는 에이전트, 관리자 및 기고자 가상 사용자에게만 CSM 나타납니다.
수량	고객에게 판매되는 제품의 수량입니다.
개당 원가	특정 판매 제품의 단일 단위 순 가격입니다.
가격 책정 방법	특정 판매된 제품과 연결된 가격 책정 방법(반복 또는 일회성)입니다.
주기	가격 책정 방법의 빈도(매주, 매월, 매년 등)입니다.
측정 단위	고객이 구매한 권리 및 제품의 측정입니다. 주: 측정 단위 필드는 CSM 에이전트, 관리자, 기고자 가상 사용자에게만 나타납니다.
오퍼링 유형	판매된 제품과 연결된 제품 오퍼의 유형입니다.

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

필드	설명
	주: 오퍼링 유형이 제품인 판매된 제품만 계정 페이지의 판매된 제품 관련 목록에 나타납니다. 필드의 기본값은 제품으로 유지됩니다
관계 유형	암시적 권리를 지원하는 판매된 제품의 관계입니다. 주: 관계 필드의 기본값은 없음입니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
하위 판매 제품, 설치 기반 항목, 케이스, 권리 및 계약, 추가 접촉 창구 및 추가 소비자 관련 목록이 표시됩니다.
5. 필요에 따라 관련 목록을 채웁니다.

판매된 제품 관련 목록

관련 목록	설명
하위 판매 제품	새로 만들기를 선택하여 하위 판매 제품을 만듭니다.
설치 기반 항목	편집을 선택하여 설치 기반 항목을 편집합니다.
케이스	새로 만들기를 선택하여 판매된 제품에 케이스를 추가합니다. 시스템이 자동으로 판매된 제품과 관련된 모든 열린 케이스를 표시됩니다.
권리	선택을 선택하여 판매된 제품에 대한 권리를 추가합니다. 주: 고객 서비스 관리자는 권리를 만듭니다. 고객 서비스 에이전트는 권리를 볼 수 있습니다.
계약	편집을 선택하여 계약을 판매된 제품과 연결합니다. 주: 또한 서비스 계약 양식의 판매된 제품과 계약을 연결할 수 있습니다. 고객 서비스 관리자는 계약을 판매된 제품에 연결합니다. 고객 서비스 에이전트는 계약 정보를 볼 수 있습니다.
추가 연락처	새로 만들기를 선택하여 판매된 제품에 연락처를 더 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 목록	설명
	접촉 창구의 이름과 책임을 정의하여 판매된 제품과 접촉 창구를 연결할 수 있습니다. 추가된 접촉 창구는 동일한 계정, 파트너 계정 또는 접촉 창구 관계일 수 있습니다. B2B 계정과 연결된 판매된 제품에 대한 추가 연락처 관련 목록을 볼 수 있습니다. 주: Utah 릴리스부터 신규 고객은 sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact 테이블을 사용할 수 없습니다. 업그레이드 고객의 경우 테이블은 계속 지원되며 판매된 제품 관련 당사자 테이블〔sn_install_base_sold_product_related_party〕이 확장됩니다.
추가 소비자	새로 만들기를 선택하여 판매된 제품에 소비자를 추가합니다. 소비자의 이름과 책임을 정의하여 판매된 제품과 접촉 창구를 연결할 수 있습니다. B2C 계정과 연결된 판매된 제품에 대한 추가 소비자 관련 목록을 볼 수 있습니다. 주: Utah 릴리스부터 신규 고객은 sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact 테이블을 사용할 수 없습니다. 업그레이드 고객의 경우 테이블은 계속 지원되며 판매된 제품 관련 당사자 테이블〔sn_install_base_sold_product_related_party〕이 확장됩니다.
판매된 제품 관련 당사자	새로 만들기를 선택하여 연락처, 계정 및 소비자를 관련 당사자로 추가합니다.

주:
B2B 및 B2C의 경우 판매된 제품 관련 목록에서 추가 접촉 창구와 추가 소비자를 모두 볼 수 있으며 새 기록을 추가할 수도 있습니다.

6. 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.

판매된 제품이 선택한 계정 또는 소비자에게 추가됩니다. 계정 또는 소비자와 관련하여 판매된 모든 제품 목록을 보려면 계정이나 소비자를 선택합니다. 제품 모델별로 판매된 제품 목록을 볼 수도 있습니다.

주:
또한 계정이나 소비자에서 직접 판매된 제품을 만들 수도 있습니다.

a. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 고객 〉 계정 또는 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자.

b. 계정 또는 소비자를 선택합니다.

c. 판매된 제품 관련 목록을 선택합니다.

d. 새로 만들기를 선택합니다.

관련 정보

비즈니스 위치에 대한 판매된 제품 생성 및 관리

계약 편집

권리 생성

판매된 제품과 서비스 오퍼링 연결

판매된 제품과 서비스 오퍼링을 연결하여 고객 서비스 에이전트에게 판매된 제품과 서비스 오퍼링에 대한 가시성을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

Customer Service with Service Portfolio Management(SPM) 플러그인(com.snc.csm_spm)이 설치되어 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 판매된 제품.

2. 서비스 오퍼링을 연결하고자 하는 기록을 선택합니다.

3. 서비스 오퍼링 필드에서 기존 서비스 오퍼링을 선택합니다.

주:
서비스 오퍼링 필드는 사용자 인터페이스에 기본적으로 나타나지 않을 수 있습니다. 이런 경우 양식 레이아웃을 사용하여 서비스 오퍼링 필드를 추가합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

서비스 오퍼링 생성

계약과 판매된 제품 연결

판매된 제품을 계약에 연결하여 고객의 설치 기반에 대한 모든 정보를 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
판매된 제품을 계약에 연결하면 케이스 담당 고객 서비스 에이전트는 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.

- 판매된 제품을 확인하고 판매 제품에 대해 존재하는 계약을 확인합니다.
- 계약에 따라 고객에게 판매된 제품을 확인합니다.
- 판매된 제품이 계약에 추가된 시기와 계약 기간을 추적합니다.

판매된 제품 양식에서 계약과 판매된 제품을 연결할 수도 있습니다.

판매된 제품은 여러 계약의 일부일 수 있습니다. 판매된 제품이 삭제되면 관련된 계약에서도 삭제됩니다. 계약이 삭제되어도 판매된 제품은 남아 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 계약 〉 서비스 계약.
2. 판매된 제품을 추가할 계약을 클릭합니다.
3. 포함된 제품 관련 목록에서 신규를 클릭하여 판매된 제품을 계약에 연결합니다.
   판매된 제품 목록은 계정에 따라 필터링됩니다.

   판매된 모든 제품 목록을 보려면 필터 실행을 클릭하십시오. 선택한 계정 또는 계정 계층 구조에 속한 판매된 제품만 추가할 수 있습니다.
4. 저장을 클릭합니다.
5. 대상 제품 관련 목록에서 모든 하위 판매 제품 추가 관련 목록 작업을 클릭하면 각 항목을 개별적으로 선택할 필요 없이 판매된 모든 하위 제품이 계약에 추가됩니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

설치 기반 항목 생성

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 고객에 대해 구성된 제품의 인스턴스를 나타내는 설치 기본 항목을 만듭니다. 설치 기반 항목을 사용하면 고객의 모든 구매 건을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

Customer Service Install Base Management 플러그인(com.snc.install_base)이 설치되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보

설치 기반 항목은 고객에게 액세스 가능한 모든 구성 항목(CI)입니다. 서비스형 소프트웨어(SaaS) 제품의 경우 설치 기반 항목은 애플리케이션 서비스 구성 항목을 참조합니다. 각 설치 기반 항목은 고객에 대한 구성 항목 기록을 참조합니다. 구성 항목에 문제가 발생하는 경우 고객 서비스 에이전트는 케이스가 어떤 설치 기반 항목에 영향을 주는지 추적할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 설치 기반 항목.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설치 기반 항목 양식

필드	설명
번호	설치 기반 항목의 고유 ID입니다. 이 필드는 자동으로 입력되지만 변경할 수 있습니다.
이름	설치 기반 항목의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
구성 항목	설치 기반 항목과 연결된 구성 항목입니다. 또한 sn_customerservice_manager 역할에는 애플리케이션 서비스 구성 항목 클래스의 설치 기반 항목을 만들 수 있는 app_service_user 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 서비스 를 참조하십시오. 서비스 모델에는 애플리케이션 서비스라고 하는 모델 범주가 있는데, 이 범주로 인해 서비스 모델이 애플리케이션 서비스 CI 클래스에 연결됩니다. 자세한 내용은 서비스 모델 생성을 참조하십시오.
서비스 조직	고객에게 서비스를 제공하는 데 관여하는 내부 및 외부 엔터티입니다. 주: 서비스 조직을 선택하면 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드가 숨겨집니다. 서비스 조직 필드는 Service Organization(com.snc.service_organization) 플러그인이 설치된 경우에만 활성화됩니다.
계정	설치 기반 항목과 연결된 계정입니다. 주: 계정을 입력하면 소비자 필드가 숨겨집니다. 소비자 필드는 B2B2C 플러그인이 설치된 경우에만 활성화됩니다.
접촉 창구	설치 기반 항목을 1차적으로 담당하는 계정 접촉 창구입니다.
소비자	설치 기반 항목과 연결된 소비자입니다. 주: 소비자 필드를 먼저 입력하면 계정 필드가 숨겨집니다.
소유자	설치 기반 항목의 비즈니스 관리자입니다. 구성 항목에 비즈니스 관리자가 입력되면, 이 필드는 자동으로 구성 항목의 정보로 입력됩니다.
지원하는 사람	CI에 이 정보가 포함되어 있으면, 이 필드는 자동으로 구성 항목의 정보로 채워집니다.
서비스 컨텍스트	에서 영향 심각도 이벤트 관리를 계산하기 위해 기본 CI와 연결된 서비스입니다. 자세한 내용은 설치 기반의 서비스 상태 문서를 참조하십시오. 주: 이 필드는 Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다. 설치 기반 항목의 상태는 설치 기반 항목에 CI와 관련 서비스 컨텍스트가 있는 경우에만 표시됩니다. 이 필드를 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다.
상위 설치 기반 항목	현재 설치 기반 항목의 상위 항목인 설치 기반 항목입니다.
루트 설치	단일 쿼리에서 전체 설치 기반 계층 구조를 가져오는 데 사용되는 설치 기반 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.

필드	설명
기반 항목	
세대	설치 기반 항목과 연결된 세대입니다. 주: 이 필드는 Customer Service Household(com.snc.household) 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
제품	설치 기반과 연결되고 제품 모델과 연결된 서비스를 식별하는 데 사용되는 제품 모델입니다. 주: 제품 모델에는 단일 사양이 있어야 합니다. 제품 모델과 연결된 사양은 설치 기반 양식에만 나타납니다.
위치	제품과 연결된 위치입니다.
상태	설치 기반 항목의 현재 상태이며 여러 수명주기 단계를 나타냅니다. 주: 설치 기반 항목의 상태에 따라 설치 기반 양식의 활성 필드와 제거 날짜 필드가 결정됩니다.
상태	제품이 정품인지 대체품인지를 결정하는 옵션입니다.
활성	설치 기반이 활성 또는 비활성인지 여부를 나타내는 옵션입니다. 상태가 활성인 경우 제품에 대한 관련 케이스를 생성할 수 있습니다. 주: 활성 상태, 설치 날짜 및 제거 날짜 간의 동기화가 항상 이루어집니다. 설치 기반 양식에서 상태가 사용 중이면 활성 옵션이 선택됩니다. 상태가 비활성으로 설정된 경우 활성 옵션은 선택되지 않은 상태로 유지됩니다.
설치 날짜	설치 기반이 활성 상태가 된 날짜입니다.
제거 날짜	설치 기반이 비활성 상태가 된 날짜입니다.
자산	설치 기반과 연결된 자산입니다.
사양	설치 기반 항목과 연결된 사양입니다. 설치 기반 항목과 해당 계층 구조를 만들기 위한 주문을 이행하는 데 도움이 되는 옵션입니다. 주: 사양 필드는 CSM 에이전트, 관리자 및 기고자 가상 사용자에게만 나타납니다.

주:
설치 기반 항목의 목록 뷰에서 조건, 활성, 제거 날짜 및 자산을 기준으로 데이터를 필터링할 수 있습니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
판매된 제품, 권리, 케이스 관련 목록이 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.

5. 다음 테이블에 설명된 대로 관련 목록을 작성합니다.

설치 기반 항목 관련 목록

관련 목록	설명
하위 설치 기반 항목	상위 설치 기반 항목과 관련된 모든 하위 설치 기반의 목록입니다.
판매된 제품	설치 기반 항목과 연결된 판매된 제품의 목록입니다. 편집을 선택하여 판매된 제품을 편집합니다.
케이스	설치 기반 항목과 연결된 케이스의 목록입니다.
모든 케이스	설치 기반 계층 구조에서 설치 기반과 관련된 모든 케이스의 목록입니다. 주: 모든 케이스 관련 목록은 설치 기반 계층 구조가 설치 기반 항목에 추가된 경우에만 나타납니다.
권리	설치 기반 항목과 연결된 권리의 목록입니다. 새로 만들기를 선택하여 설치 기반 항목에 대한 권리를 추가합니다. 주: 고객 서비스 관리자는 권리를 만들 수 있습니다. 고객 서비스 에이전트는 권리를 볼 수 있습니다.
계약	설치 기반과 관련된 계약의 목록입니다. 편집을 선택하여 계약을 편집합니다.
설치 기반 관련 당사자	설치 기반에 액세스할 수 있는 접촉 창구, 소비자, 계정, 구성원, 기고자 및 서비스 조직의 목록입니다. 설치 기반 관련 당사자에 대한 자세한 내용은 케이스, 판매된 제품, 설치 기반 또는 서비스 조직에 관련 당사자 구성 추가 문서를 참조하십시오.

관련 목록에 대한 자세한 내용은 설치 기반 항목의 관련 목록 문서를 참조하십시오.

6. 업데이트를 선택합니다.
설치 기반 항목이 선택한 계정 또는 소비자에게 추가됩니다. 계정 또는 소비자를 선택하여 계정 또는 소비자와 관련된 모든 설치 기반 항목 목록을 볼 수 있습니다.

주:
또한 계정이나 소비자에서 직접 설치 기반 항목을 만들 수도 있습니다.

a. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 고객 〉 계정 또는 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자.

b. 계정 또는 소비자를 선택합니다.

c. 설치 기반 항목 관련 목록을 선택합니다.

d. 새로 만들기를 선택합니다.

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

관련 정보

비즈니스 위치에 대한 설치 기반 항목 생성 및 관리

설치 기반 항목의 관련 목록

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 설치 기반 관련 목록을 사용하여 설치 기반 계층 구조, 케이스, 권리 및 기타 엔터티와 관련된 정보를 추적할 수 있습니다. 이러한 테이블을 사용하면 고객의 구매 건을 이해하고 효율적인 사후 판매 지원을 제공할 수 있습니다.

설치 기반 항목의 관련 목록

관련 목록	설명
하위 설치 기반 항목 생성	상위 설치 기반 항목과 연결된 모든 하위 설치 기반 항목의 목록입니다.
판매된 제품	고객에게 판매된 모든 제품 또는 서비스의 목록입니다. 판매된 제품을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 판매된 제품 생성 문서를 참조하십시오.
케이스	현재 설치 기반 항목과 연결된 모든 케이스의 목록입니다. 케이스 목록을 사용하면 고객 서비스 에이전트가 한 곳에서 설치 기반과 관련된 모든 케이스와 문제에 액세스할 수 있습니다. 케이스 및 케이스 액세스에 대한 자세한 내용은 서비스 모델 기반 케이스 문서를 참조하십시오.
모든 케이스	상위 설치 기반 항목과 연결된 모든 하위 케이스의 목록입니다. 주: 하위 설치 기반 항목과 연결된 상위 케이스는 볼 수 없습니다.
권리 생성	계정, 제품 또는 고객이 받는 지원 유형을 정의하는 서비스 계약과 관련된 기존 케이스의 목록입니다. 권리에 대한 자세한 내용은 권리 구성 문서를 참조하십시오.
계약 편집	현재 설치 기반 항목과 연결된 모든 계약의 목록입니다.
설치 기반 관련 당사자	설치 기반 항목에 액세스할 수 있는 모든 추가 당사자의 목록입니다. 루트 설치 기반 항목에만 관련 당사자를 추가할 수 있습니다. 관련 당사자와 기본 책임이 명시된 목록에 대한 자세한 내용은 케이스, 판매된 제품, 설치 기반 또는 서비스 조직에 관련 당사자 구성 추가 문서를 참조하십시오. 설치 기반에 관련 당사자를 추가하려면 설치 기반 항목에 관련 당사자 추가 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.

하위 설치 기반 항목 생성

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 하위 설치 기반 항목을 생성하여 상위 설치 기반 항목의 모든 케이스 및 문제가 명시된 목록을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
하위 설치 기반 관련 목록은 현재 설치 기반 항목의 모든 하위 설치 기반에 대한 정보를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 설치 기반 항목.
2. 설치 기반 양식의 관련 목록 섹션에서 설치 기반 항목을 선택하고 하위 설치 기반 항목을 엽니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
   새 설치 기반 양식의 상위 설치 기반 항목 필드는 자동으로 채워지거나 현재 설치 기반이 기본으로 설정됩니다. 하위 설치 기반 양식의 계정 및 접촉 창구 필드는 자동으로 채워집니다.
4. 제출을 선택합니다.

권리 생성

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 권리를 생성하여 계정, 제품 또는 서비스 계약에 대한 기존 케이스를 봅니다. 권리를 생성하면 에이전트가 사용할 수 있는 지원 수준과 커뮤니케이션 채널을 이해하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
권리를 생성하여 고객이 받는 지원 유형을 정의합니다.

프로시저

1. 설치 기반 항목을 열고 관련 목록에서 권리를 선택합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 권리 구성 및 CSM 엔터티에 대한 권리 생성 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

계약 편집

에이전트 또는 관리자가 고객 서비스 관리 애플리케이션의 상위 설치 기반 항목과 관련된 미해결 계약을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
계약 관련 목록은 현재 설치 기반 항목과 관련된 모든 계약의 목록을 제공합니다.

프로시저

1. 설치 기반 항목을 열고 관련 목록에서 계약을 선택합니다.
2. 계약을 편집하려면 편집을 선택합니다.

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

3. 계약 목록에서 설치 기반 항목에 연결할 계약을 선택합니다.

   주:
   표시되는 계약 목록은 설치 기반 양식에서 선택한 계정 옵션과 관련이 있습니다.

4. 저장을 선택합니다.

설치된 제품 생성

설치된 제품을 생성하여 판매된 제품과 설치 기반 항목 간에 연결을 생성합니다. 설치된 제품은 판매된 제품이 배포되는 인스턴스에 대한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

Customer Service Install Base Management 플러그인(com.snc.install_base)이 설치되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 설치된 제품.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   설치된 제품 양식

필드	설명
설치 기반 항목	판매된 항목이 배포되는 인스턴스입니다.
판매된 제품	고객에게 배포되는 판매된 제품입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

여러 설치 기반 항목을 케이스에 연결

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 하나 이상의 관련 설치 기반 항목을 케이스에 연결하여 상위 설치 기반 항목에 연결된 모든 설치 기반 항목에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 케이스 〉 모두.
2. 여러 설치 기반 항목을 연결할 케이스를 엽니다.
3. 영향을 받는 설치 기반 항목 관련 목록을 엽니다.
4. 편집을 선택합니다.
5. 컬렉션 상자의 기존 설치 기반 항목 목록에서 오른쪽 화살표를 선택하여 추가할 설치 기반을 선택합니다.
   선택한 설치 기반이 영향을 받는 설치 기반 항목 목록 상자에 표시됩니다.
6. 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.

설치 기반 특성

고객 서비스 관리자는 설치 기반 항목의 특성을 만들 수 있으며 관리자는 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 설치 기반 항목의 특성을 캡처하고 추적할 수 있습니다. 이러한 특성은 서비스 요구 사항에 대한 정보를 제공하고 설치 기반 항목에 대한 적시의 유지관리 서비스를 보장할 수 있습니다.

개요

설치 기반 특성을 사용하면 케이스 관리, 현장 서비스 관리, 계획된 유지보수 및 사후 대응 서비스 요구사항과 같은 플로우가 일정에 따라 발생할 수 있습니다. 일부 설치 기반 특성은 구성할 수 있으며 제품마다 다릅니다. 제품 모델 특성은 구성할 수 없으며 설치 기반 항목과 연결된 제품 모델에서 직접 가져온 것입니다.

sn_customerservice_manager 역할을 가진 사용자만 설치 기반 항목의 특성을 만들 수 있습니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 설치 기반 특성 플러그인 〔com.snc.install_base_characteristics〕을 활성화하여 설치 기반 양식에서 모든 설치 기반 특성을 캡처하고 볼 수 있습니다. 플러그인을 활성화하려면 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

설치 기반 특성 데이터 모델은 설치 기반 항목의 특성이 저장되는 방식을 나타냅니다. 저장되는 다양한 필드와 테이블에 대해 알아보려면 설치 기반 항목 특성에 대한 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

역할

관리자 역할을 사용하여 관리자, 에이전트, 비즈니스 이해 관계자 및 고객에게 필요한 제품 정보를 제공하는 특성을 추적할 수 있습니다. 구매 시 설치 기반 항목에 연결된 서비스를 추적할 수도 있습니다. 이 역할을 사용하면 구성 가능하고 구성이 불가능한 특성을 캡처하여 설치 기반 항목의 구성 사양을 볼 수 있습니다.

sn_customerservice_manager 역할을 사용하면 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션의 설치 기반 항목에 대해 구성 가능한 특성 세트를 생성하여 설치 기반 항목과 연결된 서비스에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. 설치 기반 특성을 생성하면 설치 기반 항목 양식의 관련 목록에 특성이 나타납니다. 자세한 내용은 설치 기반 항목에 대한 설치 기반 특성 생성 문서를 참조하십시오.

사용자에게 다양한 수준의 권한을 제공하는 다양한 기능 및 세분화된 역할이 있습니다. 다양한 접근 수준에 대한 자세한 내용은 설치 기반 특성에 대한 보안 역할 문서를 참조하십시오.

설치 기반 특성

설치 기반 특성은 설치 기반 특성 테이블 〔sn_install_base_item_characteristic〕에 저장됩니다. 그러나 설치 기반과 제품 모델 특성은 모두 설치 기반 양식의 설치 기반 특성 및 제품 모델 관련 목록에 표시됩니다. Customer Service 플랫폼 및 포털에서 텍스트 검색 옵션을 사용하여 설치 기반 특성 테이블의 특성을 검색할 수 있습니다.

Customer Service, Consumer Service 및 Business Location Service Portal(BLSP)에서 설치 기반 특성을 볼 수 있습니다.

포털 홈페이지의 지원 헤더에서 상위 설치 기반 항목과 연결된 설치 기반 특성에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 하위 항목과 연결된 특성은 포털에 표시되지 않습니다. Customer Service Portal의 설치 기반 항목에 대한 자세한 내용은 Customer Service Portal에서 설치 기반 정보 보기 문서를 참조하십시오.

설치 기반 항목 특성에 대한 데이터 모델

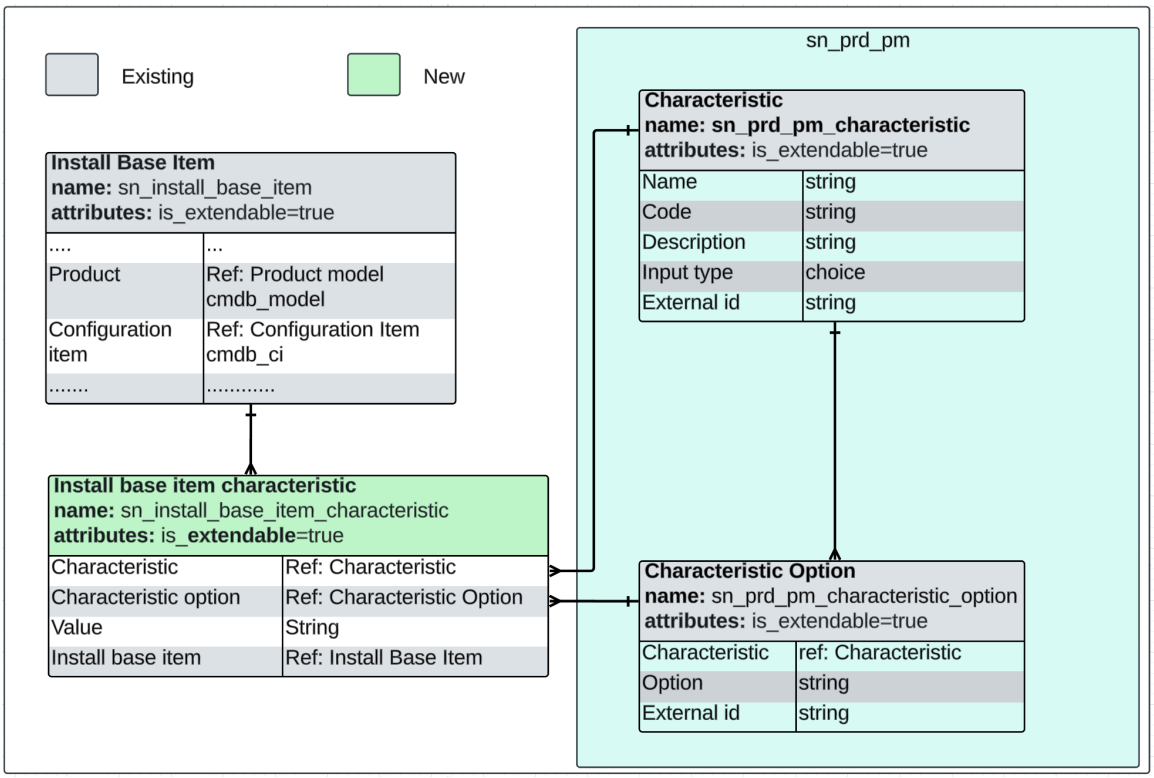
설치 기반 항목 특성에 대한 데이터 모델은 설치 기반 항목의 특성이 고객 서비스 관리 애플리케이션에 저장되는 방식을 나타냅니다. 데이터 모델은 특성 값과 옵션을 참조하고 설치 기반 항목과 관련된 특성 세트를 저장하는 방법에 대한 뷰를 제공합니다.

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

고객 서비스 관리 애플리케이션에는 설치 기반 항목의 특성 생성, 읽기 및 업데이트를 수행할 수 있는 액세스 수준을 제공하는 몇 가지 기능적이고 세분화된 역할이 있습니다. 설치 기반 항목 특성 테이블(sn_install_base_item_characteristic)에는 다양한 보안 역할과 플러그인이 함께 제공됩니다. 보안 역할에 대한 자세한 내용은 설치 기반 특성에 대한 보안 역할 문서를 참조하십시오.

다음 다이어그램은 설치 기반 특성에 대한 데이터 모델을 보여줍니다. 데이터 모델은 새 설치 기반 항목과 기존 설치 기반 항목 및 설치 기반 항목 특성 테이블을 나타냅니다.

설치 기반 특성에 대한 데이터 모델



다음 표에서는 설치 기반 특성 양식의 다양한 필드를 설명합니다.

설치 기반 항목 특성 표

필드	설명
특성	설치 기반 항목과 연결된 특성입니다.
특성 옵션	선택한 특성에 대한 옵션 목록에서 선택한 특성 옵션입니다. 주: 이 필드는 선택한 특성이 옵션의 선택, 부울 또는 확인란 유형인 경우에 사용할 수 있습니다.
값	선택한 특성에 대한 문자열 값입니다. 주: 이 필드는 선택한 특성이 선택, 부울 또는 확인란 유형의 옵션이 아닌 문자열 입력을 예상할 때 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.

설치 기반 항목 특성 표

필드	설명
설치 기반 항목	특성이 추가되는 설치 기반 항목입니다.

설치 기반 특성에 대한 보안 역할

고객 서비스 관리(CSM) 사용자와 관리자가 설치 기반 특성의 다양한 역량과 기능에 액세스할 수 있도록 기능적이고 세분화된 역할을 할당할 수 있습니다.

기능적이고 세분화된 역할에는 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션의 설치 기반 특성 구성에 대한 다양한 수준의 권한이 제공됩니다.

다음 표에서는 다양한 기능 및 세분화된 역할과 그 설명을 보여줍니다.

설치 기반 특성에 대한 기능적 역할

역할 이름	필요한 플러그인	설명	포함하는 역할	추가 대상 역할
sn_install_base.install_base_viewer	Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base_characteristics) 및 Product Catalog Management Core (sn_prd_pm) 플러그인	이 역할은 설치 기반 항목, 특성 및 모든 제품 모델 특성에 대한 읽기 권한을 제공합니다. 이 역할은 내부 사용자만을 위한 것입니다.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_manage
sn_install_base.customer_install_base_viewer	Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base_characteristics) 및 Product Catalog Management Core (sn_prd_pm) 플러그인	이 역할은 설치 기반 항목, 항목 특성 및 고객에게 보여줄 제품 모델 특성에 대한 읽기 액세스 권한을 제공합니다. 이 역할은 외부 사용자만을 위한 것입니다.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granula • sn_install_base.install_base_read_granular	없음
sn_install_base.install_base_manager	Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base_characteristics)	이 역할은 설치 기반 항목과 해당 특성을 관리할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 이 역할은 내부 사용자만을 위한 것입니다.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_wri • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_cre • sn_install_base.install_base_viewer	없음

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.

설치 기반 특성에 대한 세분화된 역할

역할 이름	필요한 플러그인	설명	포함하는 역할	추가 대상 역할
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read_granular	Customer Service Install Base Characteristics (com.snc.install_base_characteristics)	이 역할은 설치 기반 항목 특성에 대한 세분화된 읽기 액세스 권한을 제공합니다.	sn_prd_pm.characteristics_viewer	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_vie • sn_install_base.customer_insta
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write_granular	Customer Service Install Base Characteristics (com.snc.install_base_characteristics)	이 역할은 설치 기반 항목 특성에 대한 세분화된 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read_granular	sn_install_base.install_base_read_granular
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_delete_granular	Customer Service Install Base Characteristics (com.snc.install_base_characteristics)	이 역할은 설치 기반 항목 특성에 대한 세분화된 삭제 액세스 권한을 제공합니다.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write_granular	sn_install_base.install_base_read_granular

설치 기반 항목에 대한 설치 기반 특성 생성

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션의 설치 기반 항목에 대해 구성 가능한 특성 세트를 생성합니다. 그런 다음 설치 기반 항목과 연결된 서비스에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
각 제품에는 고유한 속성 세트가 있으며 그 중 일부는 사용자가 구성할 수 있으며 일부는 구성 불가능합니다. 구성 가능한 특성은 사용자가 구매 시 선택하거나 사용자 지정할 수 있는 설치 기반 항목과 관련된 일련의 특성입니다. 이러한 특성은 사용자마다, 제품마다 다릅니다. 그러나 구성할 수 없는 특성은 설치 기반 항목과 관련된 고정 특성의 세트이며 구입 시 사용자가 선택하거나 사용자 지정할 수 없습니다. 특성에 대한 자세한 내용은 설치 기반 특성 문서를 참조하십시오.

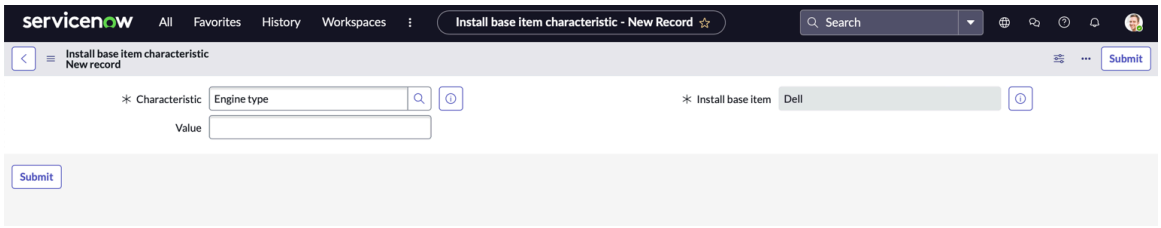
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 설치 기반 항목.
2. 목록에서 설치 기반 항목을 엽니다.
3. 설치 기반 특성 관련 목록으로 이동합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 특성 필드에서 특성을 선택합니다.

   특성 필드에 대한 문자열 유형 또는 값을 선택합니다. 특성 필드에 문자열 유형이 있으면 다음 예와 같이 값 필드가 나타납니다.

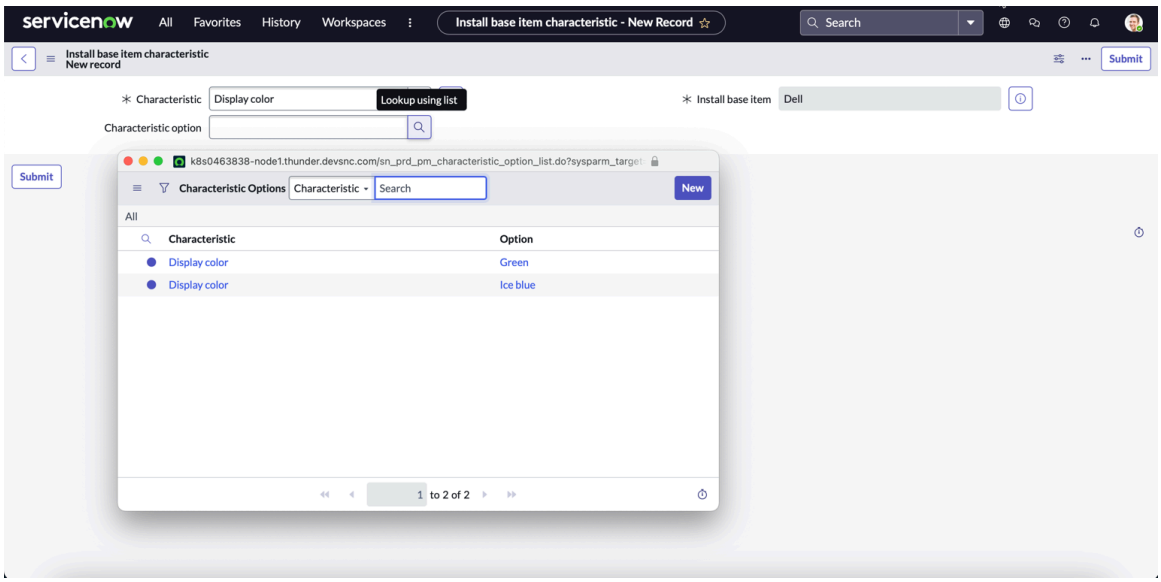
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

값 필드가 있는 설치 기반 항목 특성 기록



특성 필드에 옵션이 있으면 다음 예와 같이 특성 옵션 필드가 나타납니다.

특성 옵션 필드가 있는 설치 기반 항목 특성 기록



6. 제출을 선택합니다.

결과
설치 기반 특성을 생성하면 설치 기반 항목 양식의 관련 목록에 특성이 나타납니다.

자산 클래스를 구성 항목 클래스 및 설치 기본 클래스와 동기화

애플리케이션에서 모델 범주를 매핑하여 자산 클래스, CI(구성 항목) 클래스 및 설치 기반 클래스를 동기화할 수 고객 서비스 관리(CSM) 있습니다. 이 동기화를 사용하면 동일한 정보가 두 엔터티에 복제되기 때문에 데이터가 서로 다른 엔터티 간에 흐를 수 있습니다.

개요

설치 기반 클래스, 구성 항목 클래스 및 자산 클래스 필드를 매핑하여 설치 기반 항목과 자산 양식 모두에서 정보를 동기화할 수 있습니다. 이 매핑은 양방향 동기화를 생성합니다. 예를 들어 설치 기반 항목 양식에서 위치, 설치 날짜, 소비자, 계정 및 상태 필드 중 하나를 업데이트하여 설치 기반 항목과 자산 양식 간의 동기화를 만들 수 있습니다. 설치 기반 양식의 다양한 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 설치 기반 항목 생성.

주:
업데이트를 자산 양식과 동기화하려면 설치 기반 항목에서 소비자 및 계정 필드를 업데이트해야 합니다. 자산 양식의 필드를 업데이트해도 업데이트는 설치 기반 항목과 동기화되지 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.

설치 기반 항목 클래스

모델 범주 양식의 설치 기반 항목 클래스에는 설치 기반 테이블 〔sn_install_base_item〕에서 확장되는 테이블만 표시됩니다. 설치 기반 테이블에 확장이 없으면 설치 기반 클래스 목록에 옵션이 표시되지 않습니다. 다음 샘플 마이그레이션 스크립트를 사용하여 설치 기반 기록과 기존 연결된 기록 간에 동기화를 만들 수 있습니다.

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model categories for all Install base
 item classes
var assetIBIntegrationUtil = new sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

제품 인스턴스 식별자

제품 인스턴스 식별자는 설치 기반 항목과 해당 자산을 추적하여 중복 기록 생성을 방지하는 데 도움이 됩니다. 제품 인스턴스 식별자는 설치 기반 [sn_install_base_item] 테이블의 모든 확장에 적용됩니다.

주:
모델 범주 양식의 **Is product** 인스턴스 플래그는 기본적으로 읽기 전용이며 선택적인 모델 범주에 대해서만 true로 표시됩니다. 제품 인스턴스 식별자는 사용자에게 친숙한 필드가 아닌 해시 값입니다.

설치 기반 수명주기 필드를 상태 및 상태 필드와 동기화

설치 기반 엔터티의 수명주기를 추적할 수 있도록 설치 기반 양식의 상태 및 상태 필드와 수명 주기 스테이지 필드 및 수명주기 스테이지 상태 필드를 동기화할 수 있습니다.

개요

로 Common Service Data Model마이그레이션하여 설치 기반 엔터티의 수명주기를 추적합니다. 프레임워크에 CSDM 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Common Service Data Model 설치 기반 관리를 위한 프레임워크.

수명 주기 매핑 테이블

수명주기 매핑 [life_cycle_mapping] 테이블은 설치 기반 양식의 상태 및 상태 필드와 수명 주기 스테이지 필드 및 수명주기 스테이지 상태 필드의 동기화를 시작하는 데 필요한 수명주기 매핑 값과 선택 항목으로 이미 채워져 있습니다. 매핑 기록은 상태 필드를 설치 기반 양식의 해당 수명주기 필드와 매핑합니다. 사용 중 및 비활성 옵션은 상태 필드에서 사용할 수 있으며 해당 매핑은 수명 주기 매핑[life_cycle_mapping] 테이블에서 사용할 수 있습니다. 이러한 기본 옵션을 사용하여 수명주기 필드와의 동기화를 시작할 수 있습니다.

수명 주기 매핑[life_cycle_mapping] 테이블에 매핑 기록을 추가하여 상태 및 상태 필드에 대한 사용자 지정 선택 항목을 만들 수 있습니다. 각 사용자 지정 값에는 수명 주기 매핑 [life_cycle_mapping] 테이블에 관련 기록이 있습니다. 동기화를 시작하려면 매핑 기록을 활성화해야 합니다.

사용자 지정 선택 항목을 만든 다음 라이프 사이클 스테이지 및 라이프 사이클 스테이지 상태 필드를 레거시 상태 필드와 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오First activation step — Map existing life cycle data to CSDM standards .

주:
사용자 지정 선택 사항에 수명주기 매핑이 없으면 수명 주기 스테이지와 수명 주기 스테이지상태 필드가 결정 예정 상태로 유지됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기반 테이블의 마이그레이션

프레임워크에서 CSDM 모든 테이블과 기록을 활성화하지 않으려면 마이그레이션 프로세스의 일부로 설치 기반 테이블(sn_install_base_item)만 마이그레이션할 수 있습니다 CSDM . 다음 스크립트를 사용하여 기존 기록을 마이그레이션하여 레거시 상태 필드를 설치 기반 수명주기 필드와 동기화합니다.

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil(). syncLifeCycleFields(tableNames);
```

〔store-future: BEGIN review〕

상용 **MACD** 워크플로우

WIP 미정

TBD.

〔End〕

Sales 및 **Order Management** 워크플로우

엔터티 구성 및 매핑을 통해 제품 및 서비스에 대한 판매 및 주문 관리 워크플로우를 생성합니다. 이 워크플로를 만들면 조직은 판매가 완료된 후 수익성 있는 비즈니스 기회, 고객 리드 및 청구, 지원 및 유지 관리 요구 사항을 분석할 수 있습니다.

개요

제품은 식별된 시점부터 고객이 구매하는 시점까지 여러 단계와 워크플로우를 거칩니다. 워크플로우에는 제품 또는 서비스에 대한 견적 생성, 주문 생성, 판매된 제품, 설치 기반 항목, 계약 및 권리가 포함됩니다.

관리자인 경우 기본 com.snc.l2c_core(Lead to Cash Core) 애플리케이션을 활성화하여 조직에 대한 워크플로를 만들고 다양한 잠재 고객-현금 엔터티에 대한 메타데이터를 구성합니다. Lead to Cash Core(com.snc.l2c_core) 플러그인을 사용하면 판매된 제품의 수명주기 동안 조직에서 유지관리하는 워크플로우를 작성하고 빌드할 수 있습니다. 예를 들어, 의 잠재 고객 대 현금 엔터티 매핑 양식 Now Platform#에서 판매된 제품 엔터티를 소스 엔터티로 선택하고 주문을 대상 엔터티로 선택합니다. 그런 다음 이러한 엔터티와 구성을 매핑하여 판매된 제품-주문 플로우인 대상 플로우에 소스를 생성합니다. 이 매핑은 사용자에게 다양한 엔터티에 걸쳐 통합된 워크플로우 환경을 제공합니다.

주:
엔터티는 주문에 대한 정보가 있는 테이블 컬렉션으로 정의됩니다. 이 정보는 여러 테이블에서 제공될 수 있습니다.

엔터티 구성

현금으로 이끄는 엔터티 양식에서 이름과 구성 ID를 정의하여 잠재 고객-현금 엔터티의 정의를 구성할 수 있습니다. 이 정의는 다양한 엔터티 간에 정보의 앞뒤 흐름을 생성합니다.

엔터티 구성을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 엔터티 구성 생성. 엔터티 매핑을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 엔터티 매핑 생성.

엔터티 구성 및 매핑

엔터티 구성 테이블 및 양식을 사용하여 구조를 정의하고 소스 엔터티에서 대상 엔터티로 데이터를 전송하는 엔터티를 구성하고 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

엔터티 구성 테이블을 사용하여 엔터티에 대한 구성과 매핑을 생성합니다.

엔터티 구성 테이블

엔터티 구성 테이블은 엔터티 구성 양식의 필드에 대한 정보를 제공합니다.

엔터티 구성 테이블

테이블	이름	설명
현금 엔터티로 연결	sn_l2c_core_entity	Lead-to-Cash 엔터티를 정의하고 관리합니다.
현금 엔터티 정의로 이어짐	sn_l2c_core_entity_definition	현금으로 이어지는 엔터티와 관련된 정의를 정의하고 관리합니다.
현금 엔터티 속성으로 연결	sn_l2c_core_entity_attribute	잠재 고객-현금 엔터티와 연결된 속성을 정의하고 관리합니다. Lead-to-Cash 특성은 엔터티에 대해 설정된 정의를 기반으로 합니다.

엔터티 구성 양식의 각 필드는 하나의 엔터티 구성 테이블에서 정보를 수집합니다. 다음 테이블에는 필드, 해당 설명 및 데이터가 채워지는 엔터티 테이블에 대한 정보가 있습니다.

주:
현금으로 이끄는 엔터티 정의 및 현금으로 이어지는 엔터티 속성은 엔터티 구성 양식의 관련 목록입니다.

엔터티 구성 양식

테이블	필드	설명
현금 엔터티로 연결	이름	잠재 고객-현금 엔터티의 이름입니다.
현금 엔터티로 연결	구성 ID	엔터티의 고유한 구성 ID입니다.
현금 엔터티로 연결	활성	구성에 대한 활성 또는 비활성의 엔터티 상태입니다.
현금 엔터티 정의로 이어짐	엔터티	Lead-to-Cash 엔터티 정의에 대한 참조입니다.
현금 엔터티 정의로 이어짐	유형	엔터티 정의의 유형입니다.
현금 엔터티 정의로 이어짐	테이블	현금 엔터티에 대한 리드와 연결된 테이블입니다.
현금 엔터티 정의로 이어짐	레이블	엔터티 정의의 레이블입니다.
현금 엔터티 정의로 이어짐	상위 정의	현재 엔터티 정의의 상위 항목입니다.
현금 엔터티 정의로 이어짐	관계 필드	상위 엔터티 정의 기록과 연결된 쿼리 필드입니다.

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

엔터티 구성 양식

테이블	필드	설명
현금 엔터티 정의로 이어짐	상위 필드	현재 엔터티 정의 기록과 연결된 쿼리 필드입니다.
현금으로 이어짐 엔터티 정의	상위 정의 상속	현재 엔터티 정의에서도 사용되는 상위 정의입니다. 주: 현재 엔터티 정의 기록이 상위 기록과 연결된 것과 동일한 정의를 따르도록 하려면 상위 정의 상속을 선택합니다.
현금 엔터티 정의로 이어짐	주문	구성의 계층 구조를 처리하고 시각화하는 숫자 순서입니다.
현금 엔터티 속성으로 연결	필드	필드의 이름입니다.
현금 엔터티 속성으로 연결	엔터티	잠재 고객-현금 엔터티 속성에 대한 참조입니다.
현금 엔터티 속성으로 연결	테이블	잠재 고객-현금 속성과 연결된 테이블입니다.
현금 엔터티 속성으로 연결	키	엔터티 속성의 고유 키입니다.
현금 엔터티 속성으로 연결	고급	고급 구성을 위한 옵션입니다. 주: 요구 사항에 따라 스크립트를 수정하려면 고급을 선택합니다.
현금 엔터티 속성으로 연결	스크립트	고급 속성에 대한 스크립트입니다.

엔터티 매핑

엔터티 매핑을 사용하면 소스 및 대상 테이블을 매핑하여 사용 가능한 엔터티 구성에 의존하는 엔터티 간에 데이터를 전송할 수 있습니다. 엔터티 매핑 테이블은 엔터티 매핑 양식의 필드에 대한 정보를 제공합니다.

엔터티 매핑 테이블

테이블	이름	설명
현금 엔터티 매핑으로 연결	sn_l2c_core_entity_mapping	리드-현금 엔터티 매핑을 정의하고 매핑합니다.
현금 엔터티 테이블 매핑으로 연결	sn_l2c_core_entity_table_mapping	잠재 고객-현금 엔터티와 연결된 여러 테이블에 대한 매핑을 정의하고 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.

엔터티 매핑 테이블

테이블	이름	설명
현금 엔터티 속성 매핑으로 연결	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	속성 및 매핑을 해당 Lead-to-Cash 엔터티와 정의하고 관리합니다.

엔터티 매핑 양식을 사용하면 엔터티를 해당 테이블 및 속성과 매핑할 수 있습니다.

주:
현금으로 가는 리드 엔터티 테이블 매핑 및 현금으로 가는 리드 엔터티 속성 매핑은 엔터티 매핑 양식의 관련 목록입니다.

엔터티 매핑 양식

테이블	필드	설명
현금 엔터티 매핑으로 연결	매핑 이름	매핑의 이름입니다.
현금 엔터티 매핑으로 연결	매핑 구성 ID	매핑의 고유 ID입니다.
현금 엔터티 매핑으로 연결	소스 엔터티	매핑 프로세스의 소스 엔터티입니다.
현금 엔터티 매핑으로 연결	대상 엔터티	매핑 프로세스의 대상 엔터티입니다.
현금 엔터티 매핑으로 연결	활성	매핑에 대해 활성 상태인지 여부에 관계없이 대상 엔터티의 상태입니다.
현금 엔터티 테이블 매핑으로 연결	소스 엔터티 테이블	소스 엔터티와 연결된 테이블입니다.
현금 엔터티 테이블 매핑으로 연결	대상 엔터티 테이블	대상 엔터티와 연결된 테이블입니다.
현금 엔터티 테이블 매핑으로 연결	조건 사용	매핑에 필요한 조건입니다. 주: 특정 매핑 조건을 설정하려면 조건 사용을 선택합니다.
현금 엔터티 테이블 매핑으로 연결	조건	소스 엔터티에서 대상 엔터티로 테이블을 매핑하기 위한 조건입니다.
현금 엔터티 테이블 매핑으로 연결	활성	매핑의 활성 여부와 관계없이 소스 엔터티의 상태입니다.
현금 엔터티 테이블 매핑으로 연결	주문	매핑에 대한 우선순위를 숫자로 나타낸 값입니다.
현금 엔터티 속성 매핑으로 연결	엔터티 테이블 매핑	Lead-to-Cash 엔터티 테이블 매핑에 대한 참조입니다.
현금 엔터티 속성 매핑으로 연결	소스 속성	소스 엔터티와 연결된 속성입니다.

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

엔터티 매핑 양식

테이블	필드	설명
현금 엔터티 속성 매핑으로 연결	대상 속성	대상 엔터티와 연결된 속성입니다.
현금 엔터티 속성 매핑으로 연결	고급	고급 매핑 옵션입니다. 주: 요구 사항에 따라 스크립트를 수정하려면 고급을 선택합니다.
현금 엔터티 속성 매핑으로 연결	스크립트	매핑을 사용자 지정하는 스크립트입니다.

엔터티 구성 생성

기존 구성을 업데이트하고 판매된 제품의 일시 중단, 재개 또는 연결 해제와 같은 작업을 수행할 수 있도록 엔터티 구성을 생성하여 두 엔터티 간의 워크플로우를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현금으로 이어짐 〉 엔터티 구성.
2. 현금으로 가는 리드 엔터티 양식에서 신규를 선택하여 엔터티를 생성합니다.
3. 양식의 이름 필드에 엔터티 이름을 입력하고 구성 ID 필드에 엔터티 **ID** 를 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.
   엔터티 구성을 생성했습니다. 이제 Lead-to-Cash 엔터티 정의 및 속성을 생성해야 합니다.
5. 현금 엔터티로 이끄는 엔터티 양식의 현금 엔터티 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 엔터티 정의를 생성합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.
7. 제출을 선택합니다.
8. 현금으로 가는 리드 엔터티 양식의 현금 엔터티 속성 관련 목록에서 신규를 선택하여 엔터티 속성을 생성합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.
10. 제출을 선택합니다.

결과
엔터티 구성을 생성하고 정의와 속성을 정의했습니다. 이제 사용자 지정 엔터티 매핑을 생성해야 합니다. 매핑을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 엔터티 매핑 생성.

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

엔터티 매핑 생성

기존 구성을 업데이트하고 판매된 제품의 일시 중단, 재개 또는 연결 해제와 같은 일련의 선언적 작업을 수행할 수 있도록 엔터티 매핑을 생성하여 두 엔터티 간의 워크플로우를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 현금으로 연결 〉 엔터티 매핑.
2. 현금 엔터티에 대한 리드 매핑 양식에서 새로 만들기를 선택하여 매핑을 생성합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.
   엔터티 매핑을 생성했습니다. 이제 엔터티 테이블 매핑 및 엔터티 속성 매핑을 생성해야 합니다.
5. 현금으로 가는 리드 엔터티 매핑 양식의 현금으로 가는 리드 엔터티 테이블 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 엔터티 테이블 매핑을 생성합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.

7. 제출을 선택합니다.
8. 현금으로 가는 리드 엔터티 매핑 양식의 현금으로 가는 리드 엔터티 테이블 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 속성 매핑을 생성합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 엔터티 구성 및 매핑 문서를 참조하십시오.

10. 제출을 선택합니다.

Customer Life Cycle Management 워크플로우

Customer Life Cycle Management Workflows(com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) 애플리케이션을 활성화하여 판매된 제품의 수명주기를 관리합니다.

개요

Customer Life Cycle Management Workflows(com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) 애플리케이션을 사용하면 기존 구성을 업데이트하고 판매된 제품 및 전체 계층 구조를 수정, 일시 중단, 재개 또는 연결 해제할 수 있습니다. 워크플로우는 Effect, Create Instance, Delta 및 Commit Instance와 같은 Lead-to-Cash 트랜잭션 작업을 사용하여 구축 및 구성됩니다. Lead to Cash Core(com.snc.l2c_core) 플러그인의 트랜잭션 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Sales 및 Order Management 워크플로우.

Customer Life Cycle Management 워크플로우용 플러그인

다음 표에는 Life Cycle Management Workflows 플러그인에 필요한 플러그인이 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.

Life Cycle Management Workflows 플러그인에 필요한 플러그인

플러그인	설명
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	고객은 고객 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다. 설치 기반 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 설치 기반 관리.
Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm)	기업이 고객에게 마케팅, 판매 및 제공하는 제품과 서비스를 정의할 수 있습니다. 제품 카탈로그에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 제품 카탈로그 및 범주.
Cash Core로 이어짐 (com.snc.l2c_core)	고객은 다양한 엔터티에 대한 워크플로우를 작성하고 빌드할 수 있습니다. Lead to Cash Core 플러그인에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Sales 및 Order Management 워크플로우.
주문 관리 (com.sn_ind_tmt_orm)	제품 및 서비스 주문의 전체 수명주기를 캡처, 개선 및 감독합니다. 이 플러그인을 사용하면 주문 오케스트레이션, 데이터 보강 및 컴퍼지션을 효율적으로 처리하여 정확하고 시기적절한 이행을 보장할 수 있습니다. 주문 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Order Management.

수명주기 워크플로우 및 구성

판매된 제품의 전체 계층 구조에 대해 수정, 일시 중단, 재개 및 연결 끊 기 작업을 수행하여 해당 상태와 특성을 변환하고 유지합니다. 판매된 제품 엔터티에서 이러한 작업을 수행하여 기존 제품 또는 서비스를 업데이트할 수 있습니다. 선언적 작업은 의 계정 상세 정보 페이지에 Configurable Workspace있는 판매된 제품 관련 목록에서 사용할 수 있습니다.

주:
판매된 제품 주문 및 판매된 제품 주문 플로우에 대한 선언적 작업은 Order Management(com.sn_ind_tmt_orm) 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.

워크플로우

여러 하위 플로우는 판매된 제품 및 해당 구성을 업데이트하는 데 도움이 되는 수정, 일시 중단, 재개 및 연결 해제 작업을 기반으로 합니다. 플로우는 Customer Life Cycle Management Workflow 플러그인을 활성화할 때 제공되는 엔터티 구성 집합을 기반으로 합니다.

다음 테이블에는 선언적 동작의 플로우가 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.

선언적 작업을 위한 **Flow Designer**

플로우	설명
주문을 확인하기 위해 판매된 제품	이 플로우는 판매된 제품에 대해 일시 중단 작업이 트리거될 때 일시 중단 주문을 생성하는 작업을 담당합니다.
주문을 재개할 판매된 제품	이 플로우는 판매된 제품에서 재개 작업이 트리거될 때 재개 주문을 생성하는 작업을 담당합니다.
주문 연결을 끊을 판매된 제품	이 플로우는 판매된 제품에 대해 연결 끊기 작업이 트리거될 때 연결 끊 기 주문을 생성하는 작업을 담당합니다.
판매된 제품에 주문 추가	이 플로우는 판매된 제품에 주문 추가 작업이 트리거될 때 주문을 생성합니다. 주: sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management 속성은 Order Management(com.sn_ind_tmt_orm) 플러그인의 경우 기본적으로 **False**로 설정됩니다. 그러나 Order Management for Telecom, Media and Tech(com.sn_om_tmt) 플러그인이 설치된 경우에는 속성 값이 **True**로 설정됩니다. 속성 값이 false이면 판매된 제품 (sn_install_base_sold_product) 테이블에 기록이 생성됩니다. 속성 값이 true이면 제품 인벤토리 (sn_prd_invt_product_inventory) 테이블에 기록이 생성됩니다.
판매된 제품에 대한 주문 수정	이 플로우는 주문에 대해 수정 작업이 트리거될 때 수정 주문을 생성하는 작업을 담당합니다. 주: sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management 속성은 Order Management(com.sn_ind_tmt_orm) 플러그인의 경우 기본적으로 **False**로 설정됩니다. 그러나 Order Management for Telecom, Media and Tech(com.sn_om_tmt) 플러그인이 설치된 경우에는 속성 값이 **True**로 설정됩니다. 속성 값이 false이면 판매된 제품 (sn_install_base_sold_product) 테이블에 기록이 생성됩니다. 속성 값이 true이면 제품 인벤토리 (sn_prd_invt_product_inventory) 테이블에 기록이 생성됩니다.

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

선언적 작업을 위한 **Flow Designer**

플로우	설명
판매된 제품에 대한 주문 일시 중단	이 플로우는 주문에 대해 일시 중단 작업이 트리거될 때 판매된 제품을 생성합니다.
판매된 제품에 대한 주문 재개	이 플로우는 주문에 대해 재개 작업이 트리거될 때 판매된 제품을 생성합니다.
판매된 제품에 대한 주문 연결 해제	이 플로우는 주문에 대해 연결 해제 작업이 트리거될 때 판매된 제품을 생성합니다.

주:
판매된 제품에서 주문으로, 주문에서 판매된 제품으로 데이터의 앞뒤 흐름은 일련의 엔터티 구성 지원을 통해 발생합니다.

구성

구성은 데이터가 한 엔터티에서 다른 엔터티로 흐를 수 있도록 하는 엔드 투 엔드 플로우 세트입니다. 각 선언적 동작과 함께 트리거되는 하위 플로우는 다음 테이블에 나열된 구성을 기반으로 합니다.

선언적 동작에 대한 구성

구성	구성 **ID**	소스 엔터티	대상 엔터티
주문에 따라 판매된 제품	sn_l2c-cust_flows_sp_to_order	판매된 제품	주문
주문할 제품 인벤토리	sn_l2c_cust_flows_pi_to_order	제품 인벤토리	주문
제품 인벤토리 주문	sn_l2c_cust_flows_order_to_pi	주문	제품 인벤토리
판매된 제품에 대한 주문	sn_l2c_cust_flows_order_to_sp	주문	판매된 제품

구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 엔터티 구성 및 매핑.

관련 정보

- 판매된 제품 및 계층 구조 수정
- 판매된 제품 일시 중단
- 판매된 제품 재개
- 판매된 제품 연결 해제

판매된 제품 및 계층 구조 수정

판매된 제품과 전체 계층 구조를 CSM Configurable Workspace 수정하여 기존 구성을 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 판매된 제품의 특성 및 이와 연결된 라인 항목(계층 구조)을 수정할 수 있습니다.

이 태스크 정보
주문이 생성되면 주문에 대한 이행 프로세스가 시작됩니다. 주문이 이행되고 완료로 표시되면 판매된 제품 플로우에 대한 주문이 트리거됩니다. 이 플로우는 판매된 제품에 변경 사항을 적용합니다. 변경 내용은 주문에 지정된 업데이트를 기반으로 합니다.

시작하기 전에
필요한 플러그인: Product Configurator UI(app-prd-config-ui)

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

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_admin 또는 sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 뷰에서 고객 〉 계정.
3. 판매된 제품이 속한 계정을 엽니다.
4. 판매된 제품 관련 목록에서 특성 및 라인 항목을 수정할 제품을 선택합니다.

   주:
   판매된 제품이 활성 상태인 경우에만 루트 또는 하위 판매된 제품에 대해 수정 작업을 수행할 수 있습니다. 판매된 제품에는 연결된 사양이 없는 제품 오퍼링이 있어야 합니다. 판매된 제품 2개를 동시에 선택하면 수정 작업을 수행할 수 없습니다.

5. 수정을 선택합니다.
6. 구성자 UI에서 판매된 제품에 대한 기존 구성을 수정합니다.
   구성자 UI에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Exploring Sales and Order Management .
7. 업데이트를 선택합니다.
   판매된 제품을 수정하기 위한 주문이 생성됩니다. 판매된 제품 페이지의 확인 메시지에서 주문 번호를 선택하여 주문을 열고 주문 라인 항목을 볼 수 있습니다. 또는 고객 주문 목록에서 주문을 찾을 수 있습니다.

판매된 제품 일시 중단

판매된 제품 및 해당 계층 구조를 CSM Configurable Workspace일시 중단하는 주문을 생성합니다. 판매된 제품을 일시 중단하면 취소된 제품 또는 서비스의 수를 줄이고 해당 제품 또는 서비스를 수정하는 데 시간을 할애할 수 있습니다.

이 태스크 정보

주문이 생성되고 완료로 표시되면 이행 후 판매된 제품 플로우에 대한 주문이 트리거됩니다. 이 플로우를 사용하면 판매된 제품을 일시 중단할 수 있습니다.

주:
이력서 주문을 생성하지 않고 판매된 제품을 무기한 일시 중단할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_admin 또는 sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 뷰에서 고객 〉 계정.
3. 판매된 제품이 속한 계정을 엽니다.
4. 판매된 제품 관련 목록에서 일시 중단하려는 판매된 제품을 선택합니다.

   주:
   루트 판매 제품이 활성 상태인 경우에만 일시 중단 작업을 수행할 수 있습니다. 판매된 제품에는 연결된 사양이 없어야 합니다. 하위 판매 제품을 선택하면 일시 중단 옵션이 표시되지 않습니다.

5. 일시 중지를 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. 판매된 제품 일시 중단 창의 시작 날짜 및 시간 입력란에 일시 중단을 시작할 시작 날짜 와 시간을 입력합니다.

   주:
   시작 날짜 및 시간 필드만 입력하면 주문 일시 중단 라인 항목이 생성됩니다. 종료 날짜 및 시간 필드도 채워지면 같은 주문 헤더 내에 이력서 주문 라인 항목이 생성됩니다.

7. 일시 중단 사유 필드에 일시 중단 사유를 추가합니다.
   예를 들어, 리노베이션으로 인한 장애는 정지 사유가 될 수 있습니다.
8. 일시 중지를 선택합니다.

결과
일시 중단 작업이 있는 주문이 주문 일시 중단 라인 항목에 대해 생성됩니다. 종료 날짜와 시간을 지정하면 이력서 주문 라인 항목이 동일한 주문의 일부로 생성됩니다. 일시 중단 작업 라인 항목을 완료로 업데이트하면 판매된 제품 상태가 자동으로 일시 중단됨으로 업데이트됩니다. 재개 작업 라인 항목의 상태를 완료됨으로 이동하면 판매된 제품 상태가 활성 상태로 업데이트됩니다. 재개 작업은 판매된 제품의 상태를 비활성으로 설정한 경우에만 활성화됩니다.

판매된 제품 재개

에서 판매된 제품 및 해당 계층 구조를 재개하기 위한 CSM Configurable Workspace주문을 생성합니다. 판매된 제품을 다시 시작하면 제품 또는 서비스를 다시 시작할 수 있습니다.

이 태스크 정보
주문이 생성되고 완료로 표시되면 이행 후 판매된 제품 플로우에 대한 주문이 트리거됩니다. 이 플로우를 사용하면 판매된 제품을 재개할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_admin 또는 sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM/FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 뷰에서 고객 〉 계정.
3. 판매된 제품이 속한 계정을 엽니다.
4. 판매된 제품 관련 목록에서 재개하려는 판매된 제품을 선택합니다.

   주:
   루트 판매 제품이 활성 상태인 경우에만 재개 작업을 수행할 수 있습니다. 판매된 제품에는 연결된 사양이 없어야 합니다. 하위 판매 제품을 선택하면 재개 옵션이 표시되지 않습니다.

5. 다시 시작을 선택합니다.

   재개 작업은 비활성 또는 일시 중단됨 상태인 판매된 제품에서만 활성화됩니다.

6. 판매된 제품 재개 창의 시작 날짜 및 시간 필드에 판매된 제품을 재개할 시기를 입력합니다.
7. 다시 시작을 선택합니다.

결과
판매된 제품을 재개하기 위한 주문이 생성됩니다.

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

판매된 제품 연결 해제

제품 및 해당 서비스의 연결을 영구적으로 끊을 수 있도록 판매 CSM Configurable Workspace 된 제품의 연결을 끊습니다.

이 태스크 정보
주문 양식에서 주문이 생성되고 완료로 표시되면 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우를 사용하면 이행 후 판매된 제품과 해당 서비스의 연결을 해제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tmt_orm.order_admin 또는 sn_ind_tmt_orm.order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 뷰에서 고객 〉 계정.
3. 판매된 제품이 속한 계정을 엽니다.
4. 판매된 제품 관련 목록에서 연결을 끊을 판매된 제품을 선택합니다.

   주:
   연결 끊기 작업은 상태가 활성이고 연결된 사양이 없는 제품 오퍼링이 있는 루트 판매 제품 하나에 대해서만 수행할 수 있습니다. 하위 판매 제품을 선택하면 옵션이 표시되지 않습니다.

5. 연결 끊기를 선택합니다.
6. 판매된 제품 연결 해제 팝업 창의 시작 날짜 및 시간 필드에 연결 해제를 시작할 시기를 입력하고 연결 해제 이유 필드에 제품 연결을 끊으려는 이유를 입력합니다.
7. 제출을 선택합니다.

결과
연결 해제에 대한 주문이 생성됩니다. 주문이 처리되면 판매된 제품은 비활성 상태로 이동됩니다.

워크플로우의 확장점

의 확장점을 Now Platform#사용하여 기존 스크립트를 재정의하거나 워크플로우에 대한 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

에서 고객 수명주기 관리 워크플로우에 사용할 수 있는 확장점에 액세스할 수 있습니다 Now Platform#. 먼저 애플리케이션 내비게이터에 **sys_extension_point.list** 를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다. 그런 다음 기록 상세 정보를 보려는 확장점을 선택할 수 있습니다. 기존 스크립트를 재정의하려면 구현 만들기를 선택할 수 있습니다.

아직 구성되지 않은 판매된 제품 확장에 대한 워크플로우를 생성할 수 있도록 확장점을 생성할 수 있습니다. 확장점을 재정의하여 구성을 생성할 수도 있습니다. Customer Life Cycle Management 워크플로우의 기존 확장 및 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Customer Life Cycle Management 워크플로우.

각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행됩니다.

다음 표에는 Customer Life Cycle Management 워크플로우의 확장점이 나열되어 있습니다.

Customer Life Cycle Management Worklows 애플리케이션의 확장점

확장점	설명
고객WorflowsEP	기존 플로우 및 구성을 재정의합니다.

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

Customer Life Cycle Management Worklows 애플리케이션의 확장점

확장점	설명
sn_l2c_cust.flows.CustomerWorkflowEP	이 확장은 다음 두 가지 이유 중 하나로 사용할 수 있습니다. • 현재 판매된 제품 (sn_install_base_sold_product) 테이블의 확장인 사용자 지정 플로우를 실행하려는 경우 기존 플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Customer Life Cycle Management 워크플로우. • 사용자 지정 Lead to Cash Core 구성을 실행하려는 경우. 기존의 현금화 리드 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 엔터티 구성 및 매핑.
GetSoldProductClassEP sn_l2c_cust_flows. GetSoldProductClassEP	올바른 판매된 제품 및 제품 인벤토리 클래스를 반환합니다. 이 확장은 플로우 추가 및 수정 에서 사용자 지정 플로우를 생성하는 데 사용할 수 있습니다.
CustomerWorkflowCompleteEP sn_l2c_cust_flows. CustomerWorkflowCompleteEP	판매된 제품 플로우에 대한 주문이 완료된 후 사용자 지정 후처리 작업을 수행하도록 기존 메서드를 재정의합니다.

계정 및 접촉 창구 구성

계정은 지원하는 외부 고객이며 접촉 창구는 계정의 직원인 사용자입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
계정에는 고객 계정, 파트너 계정의 두 가지 유형이 있습니다. 계정 양식의 고객 및 파트너 필드는 계정 유형을 나타냅니다. 계정은 고객 계정, 파트너 계정 또는 둘 다일 수 있습니다.

파트너는 지원하는 외부 고객으로서, 다른 고객에게 판매하고 지원을 제공합니다. 파트너는 고객을 대신하여 케이스를 보고하고 관리할 수 있습니다. 파트너도 고객이 될 수 있습니다.

주:
고객 계정 데이터를 임포트한 후에는 계정 코드 시스템 속성도 설정해야 합니다.

한 계정에 여러 접촉 창구가 있을 수 있지만, 접촉 창구 하나당 하나의 계정만 연결할 수 있습니다. 한 접촉 창구에 하나 이상의 자산 및 서비스 계약이 연결될 수 있습니다. 또한 접촉 창구는 사용자 ID를 가질 수 있으며, 고객 포털에 로그인할 수 있습니다.

주:
접촉 창구는 시스템의 사용자입니다. 접촉 창구를 생성하면 해당 사람이 사용자 테이블 (sys_user)에도 추가됩니다.

프로시저

- 안내 설정을 사용하여 기존 계정과 접촉 창구를 임포트할 수 있습니다.
- 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 새 계정 및 접촉 창구를 생성할 수 있습니다.

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

안내 설정으로 계정 및 접촉 창구 임포트

고객 서비스 관리 안내 설정을 사용하여 기존 계정과 접촉 창구를 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
고객 계정 데이터를 임포트한 후에는 계정 코드 시스템 속성도 설정해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 기초 데이터 범주에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 다음 중 하나를 클릭합니다.
   - 계정 임포트
   - 접촉 창구 임포트
4. 외부 데이터 소스에서 임포트 세트로 데이터를 업로드합니다.
5. 변환 맵을 생성합니다.
6. 변환 맵을 실행하여 데이터를 전송합니다.
7. 데이터 기록이 대상 테이블로 임포트되었는지 확인합니다.

계정 코드 및 계정 경로

계정 코드는 계정의 고유 식별자이며 계정 경로에 따라 계정 계층 구조가 설정됩니다.

계정 코드

계정 코드는 ServiceNow 인스턴스에서 계정을 식별하는 고유한 키입니다. 이 코드는 계정 양식의 계정 코드 필드에 저장됩니다.

계정 코드는 고유해야 합니다. 계정 [customer_account] 테이블에 이미 있는 계정 코드로 새 기록을 삽입하려고 시도하면 해당 코드 값으로 인해 다음과 같은 오류가 발생합니다.

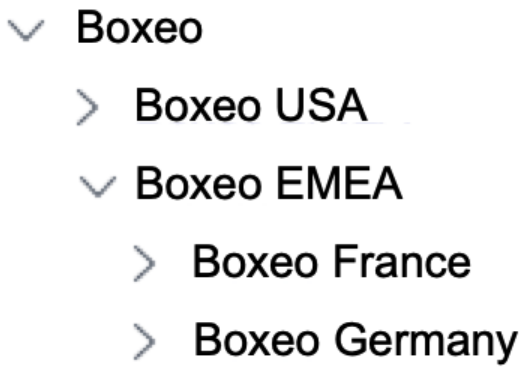
`java.sql.BatchUpdateException: account_path ## ### ##`

계정 경로

계정 경로는 여러 계정 간의 계층 구조를 설정합니다. 이 경로는 계정 양식의 계정 경로에 저장됩니다.

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

계정 경로는 계층 구조에서 각 계정에 해당하는 계정 코드의 조합으로 이루어집니다. 예를 들어, 다음 계정을 사용하여 계정 경로를 시연해



보겠습니다.

계정 경로를 보여주는 계정의 예

계정	계정 코드	계정 경로
Boxeo	~~~~1	~~~~1 Boxeo는 모회사입니다. Boxeo의 계정 경로는 계정 코드와 동일하며, 이는 Boxeo가 계층 구조의 첫 번째 요소임을 나타냅니다.
Boxeo USA	~~~~2	~~~~1/~~~~2 Boxeo USA는 Boxeo의 자회사입니다. 계정 경로의 구조는 Boxeo/Boxeo USA로 해석됩니다.
Boxeo EMEA	~~~~3	~~~~1/~~~~3 Boxeo EMEA도 Boxeo의 자회사이며 계정 경로의 구조는 Boxeo/Boxeo EMEA로 해석됩니다.
Boxeo France	~~~~5	~~~~1/~~~~3/~~~~5 Boxeo France는 Boxeo EMEA의 자회사입니다. 이 계정 경로의 구조는 Boxeo/Boxeo EMEA/ Boxeo France로 해석됩니다.

계정 기록 임포트

변환 맵을 통해 일부 소스 시스템에서 데이터를 임포트하여 계정 기록을 생성하는 경우에는 비즈니스 규칙을 실행해야 합니다. 비즈니스 규칙을 사용하면 계정 [customer_account] 테이블의 기록 삽입, 업데이트 및 삭제에 따라 계정 경로가 추가, 업데이트 및 삭제됩니다. 비즈니스 규칙이 실행되지 않으면 빈 계정 경로가 발생할 수 있으며, 이로 인해 데이터 액세스 문제가 발생할 수 있습니다.

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

주:
임포트 중에 비즈니스 규칙을 실행하지 않는 경우에는 새로 임포트한 기록에 대한 계정 경로 업데이트 비즈니스 규칙을 통해 스크립트를 실행하여 계정 경로를 올바르게 설정합니다.

계정 코드 속성 설정

고객 계정 정보를 가져온 후 *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* 속성을 올바른 계정 코드 값으로 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path 시스템 속성은 계정 (customer_account) 테이블에 가장 최근에 생성된 고객 계정의 계정 코드 값을 저장합니다.

새 고객 계정 기록을 생성하면 시스템이 이 속성을 사용하여 계정의 고유한 계정 코드 값을 결정합니다. 그런 다음 이 속성이 최근 할당된 값으로 업데이트되므로, 다음 계정 코드 값은 다음 계정 기록 삽입을 위한 고유한 값으로 설정할 수 있습니다.

com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path 속성의 값은 마지막으로 삽입한 고객 계정 기록에 대한 계정 코드 필드의 값과 일치해야 합니다. 다른 소스나 인스턴스에서 데이터를 가져와 고객 계정 기록을 생성하면 이러한 값이 동기화되지 않습니다. 이러한 값이 일치하지 않으면 계정 테이블에 다음 새 기록이 생성될 때 시스템이 오류를 생성합니다.

java.sql.BatchUpdateException: account_path ## ### ##

이 오류를 해결하려면 아래 단계를 사용하십시오.

프로시저

1. 마지막으로 만든 계정에 대한 계정 코드를 확인합니다.
2. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블로 이동합니다.
3. *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* 속성을 1단계에서 결정된 값으로 설정합니다.

고객 계정 생성

계정은 지원하는 외부 고객입니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 계정 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
계정에는 고객 계정, 파트너 계정의 두 가지 유형이 있습니다. 계정 양식의 고객 및 파트너 필드는 계정 유형을 나타냅니다. 계정은 고객 계정, 파트너 계정 또는 둘 다일 수 있습니다.

파트너는 지원하는 외부 고객으로서, 다른 고객에게 판매하고 지원을 제공합니다. 파트너는 고객을 대신하여 케이스를 보고하고 관리할 수 있습니다. 파트너도 고객이 될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 을 클릭하고 다음 작업 중 하나를 클릭합니다.
   - 고객 계정을 만들려면 계정을 클릭합니다.
   - 파트너 계정을 만들려면 파트너를 클릭합니다.

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

2. 새로 만들기를 클릭하고 계정 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
3. 제출을 클릭합니다.

추가 계정 주소 만들기

계정에는 기본 주소 및 배송 주소, 대금 청구 주소 등 여러 개의 주소가 있을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
계정의 기본 주소는 계정 양식의 필드에 저장됩니다. 계정의 배송 및 대금 청구 주소는 주소 관련 목록에 생성되고 저장됩니다. 계정 하나당 여러 개의 배송 및 대금 청구 주소가 있을 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 계정.
2. 원하는 계정의 번호를 클릭합니다.
3. 주소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 위치 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
5. 청구 또는 배송 주소 유형을 선택하십시오.
6. 옵션: 기본 필드를 활성화합니다.
   청구나 배송 주소가 여러 개인 경우, 이 필드를 사용하여 하나를 기본 주소로 지정합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

고객 접촉 창구 생성

접촉 창구는 계정의 직원인 사용자입니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 접촉 창구 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
한 계정에 여러 접촉 창구가 있을 수 있지만, 접촉 창구 하나당 하나의 계정만 연결할 수 있습니다. 한 접촉 창구에 하나 이상의 자산 및 서비스 계약이 연결될 수 있습니다. 또한 접촉 창구는 사용자 ID를 가질 수 있으며, 고객 포털에 로그인할 수 있습니다.

주:
접촉 창구는 시스템의 사용자입니다. 접촉 창구를 생성하면 해당 사람이 사용자 테이블(sys_user)에도 추가됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 연락처.
2. 새로 만들기를 클릭하고 접촉 창구 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
3. 이름, 이메일 주소 및 전화 번호와 같은 접촉 창구 정보를 입력합니다.
4. 계정 필드에 접촉 창구의 회사 이름을 입력합니다.
5. 시간대를 선택합니다.
6. 언어를 선택합니다.
7. 알림 설정을 선택합니다.

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

8. 제출을 클릭합니다.
   등록 요청이 승인되면 고객 접촉 창구는 사용자 ID와 임시 암호가 있는 이메일을 받습니다. 처음 로그인하면 접촉 창구에게 암호를 변경하라는 메시지가 표시됩니다.

소비자 구성

소비자는 B2C(business-to-consumer) 비즈니스 모델의 고객입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
소비자는 여러 개의 주소를 가질 수 있으며 기본 주소는 그 중 하나입니다.

프로시저

- 안내 설정을 사용하여 기존 소비자를 임포트할 수 있습니다.
- 애플리케이션을 사용하여 소비자를 고객 서비스 관리 생성할 수 있습니다.

안내 설정으로 소비자 임포트

고객 서비스 관리 안내 설정을 사용하여 기존 소비자를 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
소비자는 여러 개의 주소를 가질 수 있으며 기본 주소는 그 중 하나입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다
2. 기초 데이터 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 소비자**(B2C)** 임포트를 클릭합니다.
3. 외부 데이터 소스에서 임포트 세트로 데이터를 업로드합니다.
4. 변환 맵을 생성합니다.
5. 변환 맵을 실행하여 데이터를 전송합니다.
6. 데이터 기록이 대상 테이블로 임포트되었는지 확인합니다.

소비자 생성

소비자는 B2C(business-to-consumer) 비즈니스 모델의 고객입니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 소비자 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
소비자는 여러 개의 주소를 가질 수 있으며 기본 주소는 그 중 하나입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자.
2. 새로 만들기를 클릭하고 소비자 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
3. 이름, 이메일 주소 및 전화 번호와 같은 소비자 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. 기본 주소 탭의 필드에 내용을 입력합니다.
   소비자는 여러 개의 주소를 사용할 수 있으나 기본 주소는 하나입니다. 기본 주소는 소비자 양식과 주소 관련 목록에 있는 기본 주소 탭에 저장됩니다.
5. 옵션: 기본 설정 탭에서 원하는 필드를 설정합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   소비자 테이블(csm_consumer)에 기록이 추가됩니다. 주소 관련 목록에 기본 주소가 추가되고 기본 필드가 **True**로 설정됩니다.

추가 소비자 주소 만들기

소비자는 기본 주소 하나를 포함해 여러 개의 주소를 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보

기본 주소는 소비자 양식과 주소 관련 목록에 있는 기본 주소 탭에 저장됩니다. 기본 주소 탭의 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭하면 이 정보가 주소 관련 목록에 기본 주소로 추가되고 기본 필드는 True로 설정됩니다. 기본 주소 필드에 대한 변경 사항도 관련 목록에서 업데이트됩니다. 소비자는 기본 주소로 하나만 사용할 수 있습니다.

배송 및 대금 청구 주소 등 다른 주소를 생성하여 주소 관련 목록에 저장할 수 있습니다. 이러한 다른 주소의 경우 기본 필드는 **false**로 설정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자.
2. 원하는 소비자의 번호를 클릭합니다.
3. 주소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 위치 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
5. 이 주소를 소비자의 기본 주소로 나타내려면 기본 확인란을 활성화합니다.
   소비자는 여러 개의 주소를 사용할 수 있으나 기본 주소는 하나입니다.
6. 제출을 클릭합니다.

사용자에 대해 여러 소비자 프로필 생성

소비자 프로필이란 개인이 여러 프로필을 연결할 수 있다는 개념을 의미합니다. 예를 들어, 소비자는 Healthcare and Life Sciences에서 환자 프로필을 가지고 동시에 Public Sector Digital Services에서 주민 프로필을 가질 수 있습니다.

Utah 릴리스부터 고객 서비스 관리(CSM)에서는 소비자(csm_consumer) 테이블을 참조하여 소비자 프로필을 정의하고 지원하는 소비자 프로필(sn_csm_consumer_profile) 테이블이 도입되었습니다. 고객 서비스 관리(CSM) 내에서 사용자에 대해 여러 프로필을 만들면 각 프로필에는 판매된 제품, 케이스, 상호작용 및 설치된 기반과 같은 자체 필드와 관계형 데이터의 집합이 있을 수 있습니다. 소비자 프로필을 만들고 정의하면 프로필별 데이터를 식별하고 구별할 수 있습니다.

여러 산업에서 케이스(sn_customerservice_case), 판매된 제품(sn_install_base_sold_product), 설치 기반 항목(sn_install_base_item), 상호작용(interaction) 또는 모든 트랜잭션 데이터에 대한 하위 테이블에 대해 consumer_profile 열을 사용해야 합니다. 여러 산업에서 산업별 사용 사례에 대한 소비자 프로필(sn_csm_consumer_profile) 테이블을 확장할 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.

소비자 프로필에서 사용하는 테이블

고객 서비스 관리(CSM)에서 다양한 사용 사례에 대해 산업별로 사용할 프로필별 데이터를 식별하고 구별하기 위해 케이스, 판매 제품, 설치 기반 항목 및 상호작용 테이블에 소비자 프로필(sn_csm_consumer_profile) 열을 도입했습니다.

테이블 및 플러그인

플러그인	테이블	추가된 열
Customer Service Base Entities [com.snc.cs_base]	케이스 [sn_customerservice_case]	소비자 프로필 [consumer_profile]
	판매된 제품 [sn_install_base_sold_product]	소비자 프로필 [consumer_profile]
	설치 기반 항목 [sn_install_base_item]	소비자 프로필 [consumer_profile]
	상호작용 [interaction]	소비자 프로필 [consumer_profile]
	작업 [sn_customerservice_task]	소비자 프로필 [consumer_profile]

주:
소비자 프로필(sn_csm_consumer_profile) 테이블은 여러 산업 안팎에서 소비자를 위한 여러 프로필을 지원하는 데 사용되는 확장 전용 테이블입니다.

소비자 프로필 위치 테이블

소비자 프로필 위치 [sn_csm_consumer_profile_location] 테이블은 소비자 프로필과 위치 간의 관계를 저장합니다.

Vancouver 릴리스부터 소비자 프로필 위치 [sn_csm_consumer_profile_location] 테이블이 도입되었습니다. 이 테이블을 사용하면 소비자 프로필을 개선하여 여러 주소를 지원할 수 있습니다. 이 기능을 추가하면 소비자 프로필과 위치 간의 관계를 활성화하여 다양한 산업에서 개별 프로필의 여러 주소를 관리할 수 있습니다.

소비자 프로필 위치 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
소비자 프로필	참조	소비자와 연결된 프로필입니다.
위치	참조	소비자와 연결된 위치 세부 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.

소비자 프로필 위치 테이블 필드

필드	데이터 유형	설명
위치 유형	목록	이 기록이 나타내는 위치 유형(예: 청구, 배송 및 메일링)입니다. 주: 소비자 프로필 위치 기록을 위치 유형 한 개 또는 여러 개와 연결할 수 있습니다.
활성	True/False	소비자 프로필-주소 매핑의 상태입니다. 주: 기본적으로 활성 필드는 **True**로 설정되어 있지만, **False**로 설정하여 소비자 프로필 위치 연결을 비활성화할 수 있습니다.

위치와 소비자 프로필 연결

소비자 프로필과 Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciences, Public Sector Digital Services Core 등 산업 전반의 위치 간의 관계를 활성화하여 여러 소비자 프로필을 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션의 해당 주소와 연결할 수 있습니다.

개요

소비자 프로필 위치를 사용하여 개별 소비자 프로필을 여러 위치와 연결하거나 여러 소비자 프로필을 동일한 위치에 연결할 수 있습니다. 즉, 여러 산업이 소비자 프로필을 여러 위치 및 위치 유형과 연결할 수 있습니다. 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션은 소비자 프로필을 정의하고 지원하는 데 도움이 되는 소비자(csm_consumer) 테이블을 참조하여 소비자 프로필(sn_csm_consumer_profile) 테이블을 지원합니다.

사용 사례

예를 들어, Healthcare and Life Sciences 산업에서 임상의는 보고서 전송을 위한 우편 주소 및 샘플 수집을 위한 집 주소 등 환자의 여러 주소를 저장할 수 있어야 합니다. 마찬가지로, Financial Services Operations 산업에서 금융 기관은 중요한 문서를 보낼 우편 주소와 청구서를 보낼 직장 주소 등 고객의 여러 주소를 저장해야 합니다.

일부 시나리오에서는 B2C(business-to-consumer) 고객이 프로필 전체에서 다양한 목적으로 사용할 수 있는 여러 주소를 가질 수 있으며, 이는 고유한 주소로 사용됩니다. 예를 들어, 고객의 주소는 Financial Services Operations 프로필의 배송 주소이자 Healthcare and Life Sciences 프로필의 청구 주소 역할을 할 수 있습니다.

관련 정보

- 기존 소비자 위치를 소비자 프로필과 연결
- 위치 생성 및 소비자 프로필에 연결

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

기존 소비자 위치를 소비자 프로필과 연결

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 소비자 프로필 위치 [sn_csm_consumer_profile_location] 테이블을 사용하여 기존 소비자 위치를 소비자 프로필과 연결합니다. 산업계는 소비자 프로필과 위치를 연결하여 개별 프로필과 연결된 여러 주소를 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
소비자 프로필 위치 [sn_csm_consumer_profile_location] 테이블을 사용하여 소비자 프로필과 위치 간의 관계를 저장할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sn_csm_consumer_profile_location_list.do를 입력합니다.
2. 소비자 프로필 위치 기록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 위치 필드에서 조회 아이콘( )을 선택하여 위치 목록을 엽니다.
4. 소비자 프로필과 연결할 위치를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 소비자 프로필 위치 테이블 문서를 참조하십시오.
6. 제출을 선택합니다.

결과
위치가 소비자 프로필에 추가되었습니다. 또한 우편 주소나 배송 주소와 같은 다른 주소를 포함하고 사용 사례에 따라 동일한 소비자 프로필에 연결할 수 있습니다.

관련 정보

위치 생성 및 소비자 프로필에 연결

위치 생성 및 소비자 프로필에 연결

위치를 생성하고 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션의 소비자 프로필과 연결합니다. 이 기능을 사용하면 여러 주소를 생성하고 소비자 프로필에 연결하여 다른 용도로 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음은 사용자가 위치를 생성하고 소비자 프로필에 연결한 이유의 예입니다. Healthcare and Life Sciences 산업에서 임상의는 보고서 전송을 위한 우편 주소 및 샘플 수집을 위한 집 주소 등 환자 프로필의 여러 주소를 저장할 수 있어야 합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sn_csm_consumer_profile_location_list.do를 입력합니다.
2. 소비자 프로필 위치 기록에서 소비자 프로필을 선택합니다.
3. 위치 필드에서 조회 아이콘( )을 선택하여 위치 목록을 엽니다.
4. 소비자 프로필 위치 기록에서 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.

주:
위치 양식에서 소비자 필드를 작성해야 합니다. 소비자 필드가 비어 있으면 오류가 발생합니다.

6. 제출을 선택합니다.

주:
여러 소비자 프로필 위치 기록이 위치와 연결된 경우 위치 기록을 삭제할 수 없습니다.

새 주소가 생성되어 위치 필드에 추가됩니다. 이 위치를 소비자 프로필에 연결할 수 있습니다. 필드 값에 대한 설명은 소비자 프로필 위치 테이블 문서를 참조하십시오.

7. 업데이트를 선택합니다.

관련 정보

기존 소비자 위치를 소비자 프로필과 연결

통합 사용자 구성

애플리케이션에서 단일 사용자에 대한 여러 프로필을 통합하면 해당 사용자에 고객 서비스 관리(CSM) 대한 여러 사용자 계정을 만들고 관리할 필요가 없습니다.

사용자는 한 번의 로그인으로 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션 및 다른 ServiceNow 애플리케이션 내에서 여러 프로필을 유지 관리할 수 있습니다.

사용 케이스

과거에는 고객이 서로 다른 애플리케이션에서 서로 다른 역할을 가진 사용자에 대해 여러 사용자 기록을 생성해야 했습니다. 예를 들어 내부 직원인 동시에 외부 소비자인 사용자가 있다고 CSM 가정해 보겠습니다. 통합 프로파일을 통해 사용자는 서로 다른 사용자 기록 간에 전환하고 역할 간에 원활하게 전환할 수 있습니다.

애플리케이션 내에서 CSM 여러 프로필을 사용하면 조직에서 다음과 같은 다양한 프로필을 가질 수 있습니다.

- 사용자가 내부 및 외부 계정을 모두 가지고 있는 동일한 사용자에 대한 내부 및 외부 CSM 프로필입니다. 예를 들어, 금융 기관에서 소비자는 은행의 직원일 수 있으며 동시에 동일한 은행에 개인 계좌를 보유할 수 있습니다.
- 사용자에 대한 여러 외부 프로필(사용자가 여러 CSM 외부 계정을 가지고 있음)입니다. 예를 들어, 소비자는 에 Healthcare and Life Sciences 환자 프로필이 있을 수 있으며 에도 Public Sector Digital Services구성 프로필이 있을 수 있습니다.
- 사용자가 다른 애플리케이션 내에 CSM 여러 계정을 가지고 있는 기타 ServiceNow# 애플리케이션이 있는 CSM 여러 프로파일.ServiceNow 예를 들어 사용자에게 벤더 지원 계정과 벤더 위험 관리 계정이 있을 CSMVRM 수 있습니다.

주요 이점

- 향상된 사용자 경험. 통합 사용자는 프로파일을 전환하지 않고도 내부 및 외부 역할 사이를 이동할 수 있습니다.
- 관리 효율성 향상. 조직은 다양한 프로필이나 역할을 가진 개인의 여러 사용자 계정을 관리할 필요가 없도록 관리 프로세스를 간소화할 수 있습니다.
- 고객 만족도 향상. 조직은 다양한 역할에 걸쳐 고객에게 일관된 서비스를 제공할 수 있으며, 이를 통해 고객 충성도와 긍정적인 피드백을 높일 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 정보

사용자를 통합 소비자로 구성

사용자를 통합 소비자로 구성

통합 프로파일을 생성하여 조직의 내부 및 외부 가상 사용자 또는 소비자를 모두 통합할 수 있습니다. 통합 프로파일을 가진 사용자가 애플리케이션 전체에서 사용자의 로그인 상호작용을 동기화했습니다 고객 서비스 관리(CSM) .

개요

통합 프로파일을 사용할 수 있기 전에는 플랫폼 사용자가 snc_internal 또는 snc_external 역할 중 하나만 보유할 수 있었지만 역할 충돌 문제로 인해 두 역할 모두 보유할 수는 없었습니다. 과거에는 sn_customerservice.consumer 역할이 snc_external 역할을 상속했기 때문에 사용자를 직원이자 소비자로 모델링할 수 없었습니다. 역할 충돌을 방지하기 위해 플랫폼의 동작과 결합된 역할 상속은 사용자가 소비자이기도 한 동안 내부 업무를 수행하지 못하도록 제한했습니다.

이 새로운 통합 사용자 기능을 사용하면 직원(snc_internal)인 단일 사용자가 B2C(business-to-consumer) 고객이 될 수도 있습니다. 통합 프로파일을 통해 사용자는 서로 다른 사용자 기록 간에 전환하고 역할 간에 원활하게 전환할 수 있습니다.

예를 들어 금융 기관에서 개인은 직원인 동시에 개인 계좌 보유자일 수 있습니다. 마찬가지로 통신 업계에서는 내부 직원이 회사 음성 서비스를 개인적인 용도로 사용할 수도 있습니다.

주:

Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인을 활성화하여 이 기능을 활성화할 수 있습니다.

쿼리 규칙 프레임워크 사용**Using a query rules framework**

Unified Consumer 기능은 쿼리 규칙 프레임워크 내에서만 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 소비자 기록을 업데이트할 때 연결된 사용자 기록은 비즈니스 규칙을 통해 비즈니스 규칙을 *sync_consumer* 통해 동기화됩니다 *csm_consumer_user* . 이 동기화는 연결된 사용자 클래스에 기록만 *csm_consumer_user* 있고 다른 사용자 기록은 없는 경우에만 발생합니다. 소비자 사용자에 대한 다음 필드를 수정하면 연결된 기록도 자동으로 업데이트됩니다.

- 이름
- 중간 이름
- 성
- 이메일
- 휴대폰
- 직장 전화번호
- 집 전화 번호

비즈니스 규칙을 기록 대신 *csm_consumer_user* 기록으로 사용자 지정하여 모든 유형의 사용자 기록을 동기화할 *sys_user* 수 있습니다.

관련 정보

소비자로서의 직원과 함께 설치되는 역할

지원되는 역할 및 기능 및 지원되지 않는 역할 및 기능

사용자를 통합 소비자로 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.

소비자로서의 직원과 함께 설치되는 역할

다양한 역할을 사용하여 사용자와 엔터티 간의 관계를 설정합니다. 애플리케이션 내에서 고객 서비스 관리(CSM) Employee as a Consumer 기능을 사용하면 조직에서 요청자와 지원자를 모두 지원할 수 있습니다.

개요

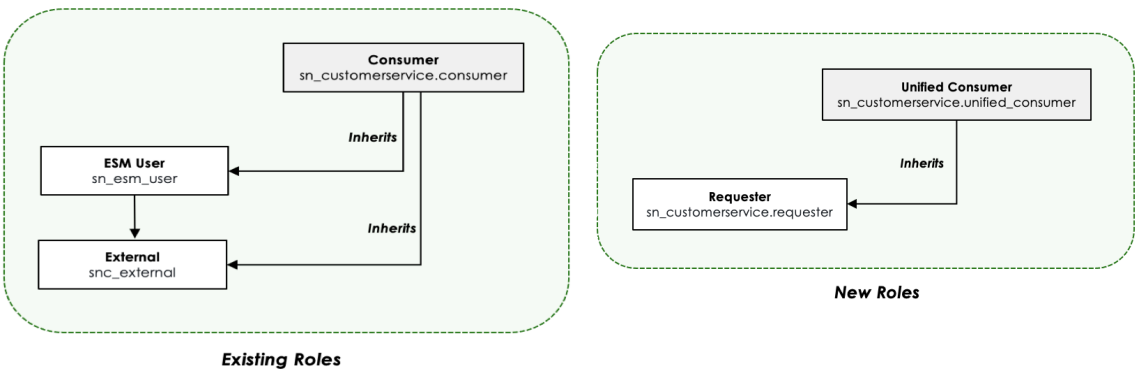
통합 소비자(sn_customerservice.unified_consumer) 역할을 사용하면 사용자가 snc_internal 역할과 snc_external 역할을 모두 가질 수 있습니다. 즉, 역할은 내부 또는 외부의 소비자 동작을 더 잘 제어할 수 있습니다.

이전에는 소비자(sn_customerservice.consumer) 역할에 snc_external 역할이 자동으로 포함되어 제한이 있었습니다. 이 제한은 조직에서 사용자에게 snc_internal 역할을 할당하는 것을 방지하고 snc_internal 역할과 snc_external 역할의 동시 사용을 제한하는 데 도움이 되었습니다. 이러한 제한 사항을 해결하기 위해 sn_customerservice.소비자 역할을 보완하기 위해 snc_external 역할과 무관한 새로운 역할이 도입되었습니다. 이 추가 역할은 snc_internal 및 snc_external 역할 모두와 연결할 수 있으므로 조직에서 사용자의 동작을 보다 유연하게 관리할 수 있습니다.

소비자로서의 직원 기존 및 새 역할

다음 다이어그램에서는 Employee as a Consumer 기능을 활성화하는 기존 역할과 새 역할을 보여줍니다.

기존 및 새 역할



주:
Employee as a Consumer 기능에 따라 요청자(sn_customerservice.requester) 및 통합 소비자(sn_customerservice.unified_consumer) 역할이 도입되었습니다. 이 두 역할은 snc_internal 및 snc_external 역할과 독립적입니다.

요청자 및 통합 소비자 역할 및 설명

역할 **[name]**	설명
요청자 〔sn_customerservice.요청자〕	요청자를 지원하고 기본 기능을 구현합니다. 이 역할은 직원 서비스 관리(ESM) 사용자(sn_esm_user) 역할과 병렬로 실행되는 기본 역할입니다.
통합 소비자 [sn_customerservice.unified_consumer]	소비자를 지원하고 소비자(sn_customerservice.consumer) 역할과 동시에 실행됩니다. 요청자(sn_customerservice.requester) 역할을 상속합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 사용자를 통합 소비자로 구성
- 지원되는 역할 및 기능 및 지원되지 않는 역할 및 기능
- 사용자를 통합 소비자로 설정

지원되는 역할 및 기능 및 지원되지 않는 역할 및 기능

애플리케이션 내에서 고객 서비스 관리(CSM) 통합 소비자 (sn_customerservice.unified_consumer) 역할이 지원하는 역할과 기능을 알아봅니다.

지원되는 역할 및 가상 사용자 및 지원되지 않는 역할 및 가상 사용자

지원됨 또는 지원되지 않음	가상 사용자 및 역할 [역할 이름]
지원됨	• 관리자 [admin] • 내부 사용자 [snc_internal] • 기존 소비자 [sn_customerservice.consumer] • 통합 소비자(내부 및 외부) [sn_customerservice.unified_consumer] • 소비자 에이전트 [sn_customerservice.consumer_agent]
지원되지 않음	• 소비자로서의 소비자 에이전트 [sn_customerservice.consumer_agent 및 sn_customerservice.unified_consumer] • 관계 에이전트 [sn_customerservice.relationship_agent] • 소비자 기고자(내부 및 외부) [sn_customerservice.consumer_contributor] • 관계 기고자(내부 및 외부 모두) [sn_customerservice.relationship_contributor] • 기존 계정 소비자 [sn_acct_consumer.consumer] • 계정 고객 에이전트 [sn_acct_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.

지원되는 역할 및 가상 사용자 및 지원되지 않는 역할 및 가상 사용자

지원됨 또는 지원되지 않음	가상 사용자 및 역할 〔역할 이름〕
	• 고객 서비스 관리자 [sn_customerservice_manager] • 케이스 작업 에이전트 [sn_customerservice.case_task_agent] • 위치 소비자 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] • 위치 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_agent] • 위치 관리자 [sn_customerservice.svc_location_manager] • 위치 관리자 기고자 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor] • 위치 관계 관리자 [sn_bus_loc.location_relationship_manager] • 서비스 조직 기고자(내부 및 외부) [sn_customerservice.service_organization_contributor] • 직접 기고자(내부 및 외부 모두) [sn_customerservice.self_contributor]

지원되는 기능 및 지원되지 않는 기능

지원됨 또는 지원되지 않음	기능
지원됨	• 소비자 • 케이스 관리 • 케이스 작업(소비자에게 표시) • 판매된 제품 • 설치 기반 관리 • 자가 등록 • 인바운드 이메일 처리 • 아웃바운드 이메일 알림 • 지정 커뮤니케이션

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

지원되는 기능 및 지원되지 않는 기능

지원됨 또는 지원되지 않음	기능
	• 서비스 카탈로그 제품 • 소비자 프로필 • 소비자 프로필 위치 • 세대 • 케이스 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스(케이스 첨부 포함) • 위치(소비자 주소) • 자산 (IT 자산 관리) • 계약 (IT 자산 관리) • 판매된 제품 또는 설치 기반에 대한 계약 • 인타이틀먼트 • 가상 에이전트 또는 에이전트 채팅 • 조회 및 확인
지원되지 않음	• 케이스 에스컬레이션 • 케이스 유형 • 특별 처리 메모 • 중요 케이스 관리 • 소비자 팀 • 세대 팀 • 고객 정보 센터 • 지식 고급 통합 • Microsoft Outlook 통합 • 고객 액세스 관리(관련 당사자) • B2B2C(business-to-business-to-consumer) 계정 소비자 • 고객 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스(API) • 설치 기반 관리 API • Order Management • 서비스 조직 • 케이스 다이제스트 • 아웃소싱 서비스 제공자(OSP) 에이전트 • 고급 작업 할당 • 옴니채널

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

지원되는 기능 및 지원되지 않는 기능

지원됨 또는 지원되지 않음	기능
	• OpenFrame 통합 - 컴퓨터 전화 통합 시스템 (CTI) • SMS 대화 또는 알림 • Zoom 채팅 • 클라우드 콜 센터 • 고객 서비스 아웃소싱 • Engagement Messenger • 콜백 요청 • 머신 러닝 및 자연어 이해(ML-NLU) • 관리자 작업 공간 핵심성과지표(KPI) • 기존 ATF(Automated Test Framework) • Communities • 모바일 애플리케이션 • OOTB(즉시 사용 가능) PA(Performance Analytics) 대시보드 및 보고서 • 셀프 서비스 분석 기법 • 다중 SSO(Single Sign-On) • 스토어 애플리케이션 • 기존 데모 데이터 • Customer Service Management 및 Field Service Management 통합 • Customer Service Management 및 IT Service Management 통합 • Customer Service Management 및 Request Management 통합 • Customer Service Management 및 IT Operations Management 통합 • Customer Service Management 및 IT Business Management 통합 • Customer Service Management 및 Project Portfolio Management 통합

관련 정보

사용자를 통합 소비자로 구성

소비자로서의 직원과 함께 설치되는 역할

사용자를 통합 소비자로 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.

사용자를 통합 소비자로 설정

애플리케이션에서 내부 및 외부 가상 고객 서비스 관리(CSM) 사용자를 모두 지원하는 단일 통합 프로파일을 생성하여 사용자를 통합 소비자로 설정합니다.

개요

통합 프로파일을 생성하여 단일 사용자를 직원(snc_internal) 및 B2C(business-to-consumer) 고객으로 모델링할 수 있습니다. 애플리케이션에서 단일 사용자에 대한 여러 프로필을 통합하면 해당 사용자에 고객 서비스 관리(CSM) 대한 여러 사용자 계정을 만들고 관리할 필요가 없습니다.

주:
유사한 설정 작업을 사용하여 내부(snc_internal) 역할이 없고 직원이 아닌 외부 통합 소비자를 구성할 수도 있습니다.

다음 표에서는 통합 소비자를 활성화하기 위한 작업을 설정하는 방법에 대해 설명합니다.

통합 소비자를 활성화하기 위한 작업 설정

작업	설명
통합 소비자 활성화	csm_consumer 테이블의 참조 목록에 다른 sys_user 기록을 표시하도록 `ConsumerImpl` 스크립트 포함을 업데이트하여 통합 소비자를 활성화합니다. 자세한 내용은 통합 소비자 활성화를 참조하십시오.
사용자 생성	내부 사용자를 설정하거나 기존 사용자를 소비자로 지정합니다. 자세한 내용은 사용자 만들기를 참조하세요.
사용자에게 역할 할당	사용자에게 통합 소비자(sn_customerservice.unified_consumer) 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
소비자 기록 만들기	사용자를 소비자로 지정하여 사용자와 함께 소비자 기록을 생성합니다. 자세한 내용은 소비자 기록 만들기를 참조하십시오.
기존 사용자를 소비자 기록과 연결	소비자 사용자를 만든 다음 사용자를 소비자 기록과 연결하여 통합 소비자 사용자를 소비자 기록과 연결합니다. 자세한 내용은 기존 사용자를 소비자 기록에 연결을 참조하십시오.

관련 정보

- 사용자를 통합 소비자로 구성
- 소비자로서의 직원과 함께 설치되는 역할
- 지원되는 역할 및 기능 및 지원되지 않는 역할 및 기능

통합 소비자 사용자 활성화

`ConsumerImpl` 스크립트 포함을 고객 서비스 관리(CSM) 업데이트하여 사용자를 애플리케이션 내에서 통합 소비자 사용자로 활성화합니다. 이렇게 수정하면 csm_consumer 테이블의 사용자에 대한 참조 목록에 다른 sys_user 확장 기록을 표시할 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

sys_users(내부 사용자)에 액세스할 수 있도록 하려면 *ConsumerImpl* 스크립트 포함에서 사용자 확장에 sys_user 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. *ConsumerImpl* 스크립트 포함을 열고 다음과 같이 스크립트를 수정합니다.
   this.userExtensions로 시작하는 줄에 sys_user 추가합니다.

```
var ConsumerImpl = Class.create();
ConsumerImpl.prototype = {
 initialize: function() {
  this.consumerDao = new ConsumerDao();
  this.logger = CSMBaseLogger.getLogger("ConsumerImpl");
  this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
 },

 createConsumerFromAPI : function(params){
  if(params){
   return this.consumerDao.createConsumer(params);
  } else{
   this.logger.error("inside ConsumerImpl:createConsumerFromAPI submit params invalid!");
  }
 },

 getConsumerInfoBySearchString : function(searchQueryStr, offset, limit){
  return this.consumerDao.getConsumerBySearchQueryString(searchQueryStr, offset, limit);
 },

 getConsumerInfoById : function(id,displayValue){
  return this.consumerDao.getConsumerById(id,displayValue);
 },

 getConsumerUserReferenceQualifier: function() {
  if(!gs.nil(this.userExtensions)) {
   return "sys_class_nameIN" + this.userExtensions.join();
  }

  return "";
 },

 type: 'ConsumerImpl'
};
```

3. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

인스턴스에 사용자를 추가합니다. 자세한 내용은 사용자 생성 문서를 참조하십시오.

사용자 생성

인스턴스에 사용자를 추가하여 사용자가 로그인하여 지정된 애플리케이션 기능을 사용할 수 있도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: user_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.

프로시저

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

필드	설명
사용자 ID	이 사용자의 ServiceNow 로그인 사용자 이름에 대한 고유 식별자를 만듭니다. 사용자 ID의 일반적인 예로는 cwitherspoon 및 charlie.witherspoon이 있습니다. 사용자 ID가 기존 사용자와 중복되는 사용자는 만들 수 없습니다. 업데이트 세트에서 중복 항목을 임포트하는 경우 최근에 생성된 이름이 중복된 사용자 ID를 사용합니다.
지정된 이름	사용자의 지정된(주로 이름) 이름을 입력합니다.
성	사용자의 성을 입력합니다. 주: 기존 사용자 기록에서 이름 필드 또는 성 필드를 지울 수 있지만, 두 가지를 동시에 지울 수는 없습니다.
제목	직함 또는 직무 설명을 입력하거나 목록에서 선택합니다.
부서	목록에서 사용자의 부서를 선택합니다.
암호	사용자에게 암호를 할당합니다. 이 암호는 영구적이거나 임시적일 수 있습니다.
암호 다시 설정 필요	사용자가 처음 로그인할 때 암호를 변경하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
잠겨 있음	사용자를 인스턴스에서 잠그고 모든 활성 세션을 종료하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 시스템은 관리자 역할을 가진 사용자가 자신을 잠그는 것을 방지하는 데 도움이 됩니다.
활성	이 사용자를 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 관리자만 다음에서 비활성 사용자를 볼 수 있습니다. ○ 사용자 목록 ○ 참조 필드의 선택 목록(돋보기 아이콘) ○ 참조 필드에 입력할 때 나타나는 자동 완성 목록
웹 서비스 접근만 허용	이 사용자를 비대화형 사용자로 지정하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 필드는 비대화형 세션 에서 사용할 수 있습니다.
내부 통합 사용자	이 사용자를 서비스 계정을 내부 통합 사용자로 표시 로 지정하려면 이 확인란을 선택합니다.
날짜 형식	사용자가 선호하는 날짜 형식을 선택합니다.
이메일	사용자의 이메일 주소를 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.

필드	설명
	필드 확인을 통과하지 못한 비표준 이메일 주소를 입력하려면 먼저 확인 스크립트를 비활성화해야 합니다. **a.** 다음으로 이동 시스템 정의 〉 확인 스크립트레이블이 표시됩니다. **b.** 이메일 기록을 선택합니다. **c.** 활성화 확인란의 선택을 취소하고 변경 내용을 저장합니다. **d.** 이메일 주소를 포함하여 사용자 프로파일을 작성하고 기록을 업데이트하거나 제출합니다. **e.** 이메일 확인 스크립트를 다시 활성화합니다.
알림	이 사용자에게 이메일 알림을 보낼지 지정합니다. ○ 이 사용자에게 이메일 알림을 보내야 하면 활성화를 선택합니다. ○ 사용자가 알림을 구독하여 알림을 계속 받을 수 있거나 이메일 및 SMS 알림 양식에서 수신자로 지정된 경우 비활성화를 선택합니다. 알림을 완전히 방지하려면 이 필드가 비활성화로 설정된 경우 알림을 전달하지 않는 조건을 이메일 알림 양식 자체에 설정합니다.
달력 통합	이 사용자가 이메일을 통해 달력에 직접 회의 알림을 받도록 하려면 **Outlook**을 선택합니다. 그렇지 않으면 없음을 선택합니다.
시간대	사용자의 시간대를 선택합니다.
직장 전화번호	이 사용자의 직장 전화번호를 입력합니다.
휴대폰	이 사용자의 휴대폰 번호를 입력합니다.
사진	해당하는 경우 사용자의 사진을 첨부합니다.
지리적 위치 추적됨	위치 추적을 사용하려면 확인란을 선택합니다. 지리적 위치가 활성화되면 사용할 수 있는 지리적 위치 추적 필드는 사용자의 위치를 추적하는 옵션을 제공합니다.
위치	사용자의 평소 위치를 선택합니다. 이 필드는 지리적 위치가 활성 상태일 때 표시됩니다.

4. 옵션: 일정 필드를 추가하고 사용자에게 일정 을 할당하도록 양식을 개인화 합니다.
5. 옵션: 양식을 개인화 하여 언어 필드 또는 국가 코드 필드를 추가하고 언어 또는 위치를 사용자와 연결합니다.
6. 제출을 선택합니다.
   새 사용자 기록이 목록의 맨 위에 나타납니다.

사용자에게 통합 소비자 역할 할당

통합 소비자(sn_customerservice.unified_consumer) 역할을 sys_user에 할당하여 애플리케이션에서 소비자 고객 서비스 관리(CSM) 로 지정합니다.

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 〉 사용자.
2. 사용자 기록에서 사용자를 선택합니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 컬렉션 목록에서 통합 소비자(sn_customerservice.unified_consumer) 역할을 선택하고 역할 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
sys_user 통합 소비자 역할(sn_customerservice.unified_consumer)에 할당됩니다.

다음에 수행할 작업
통합 소비자 사용자를 생성하고 소비자 기록에 연결합니다. 자세한 내용은 통합 소비자 사용자 생성 및 소비자 기록에 연결 문서를 참조하십시오.

통합 소비자 사용자 생성 및 소비자 기록에 연결

사용자가 CSP(Customer Service Portal)에 액세스할 수 있도록 통합 소비자 사용자를 생성하고 소비자 기록에 연결합니다. 이 프로세스에는 소비자 양식을 통해 통합 소비자 사용자를 생성한 다음 사용자를 소비자 기록에 연결하는 작업이 수반됩니다.

소비자 양식을 통해 소비자 사용자 생성

애플리케이션의 소비자 양식 고객 서비스 관리(CSM) 에서 사용자 조회 목록을 통해 소비자 사용자를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
내부(snc_internal) 및 외부(snc_external) 사용자를 모두 생성할 수 있습니다.

> **주:**
> 관리자만 sys_user 소비자와 연결할 수 있으며 각 사용자는 하나의 소비자와만 연결될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자.
2. 소비자 기록에서 소비자를 선택합니다.
3. 로그인 상세 정보 관련 목록에서 사용자 조회 아이콘 선택하여 sys_users 목록을 엽니다.
4. 사용자 양식에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 사용자 생성을 참조하십시오.
6. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
기존 사용자를 소비자 기록과 연결합니다. 자세한 내용은 기존 사용자를 소비자 기록과 연결 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.

기존 사용자를 소비자 기록과 연결

애플리케이션에서 사용자를 소비자 기록과 고객 서비스 관리(CSM) 연결합니다. 연결이 완료되면 사용자는 소비자로서 CSP(Consumer Service Portal)에 액세스하여 정보를 검색하고 케이스를 생성하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자.
2. 소비자 기록에서 소비자를 선택합니다.
3. 로그인 상세 정보 관련 목록에서 사용자 조회 아이콘 선택하여 sys_users 목록을 엽니다.
4. 사용자 양식에서 소비자 기록과 연결할 사용자를 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
이 sys_user은 소비자 기록과 연결됩니다. 이제 사용자는 소비자로서 CSP(Consumer Service Portal)에 액세스할 수 있습니다.

사용자 및 그룹 구성

사용자는 인스턴스에 접근할 수 있는 개인이며 그룹은 공통 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 그룹과 연결된 사용자가 그룹 구성원으로 나열됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
그룹 정보는 대부분의 *Now Platform* 프로세스에서 팀에 작업을 할당하고 승인을 요청할 때에 사용됩니다.

그룹에 적용되는 모든 규칙이 그룹 구성원에게 자동으로 할당됩니다(예: 역할 및 할당 규칙).

프로시저

- 안내 설정을 사용하여 기존 사용자와 그룹을 임포트할 수 있습니다.
- *Now Platform* 사용자 관리 기능을 통하여 새 사용자 및 그룹을 생성할 수 있습니다.
  - 사용자 생성
  - 사용자 그룹 생성
  - Add a user to a group

CSM 사용자에 역할 할당

역할은 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

사용자에게 역할을 할당하려면 먼저 해당 사용자가 이미 구성되어 있는지 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.

- 사용자 및 그룹 구성
- 계정 및 접촉 창구 구성
- 소비자 구성

이 태스크 정보

개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원이 자신의 역할을 상속합니다.

고객 서비스 관리 애플리케이션에서는 두 가지 유형의 역할을 제공합니다. 에이전트 및 관리자에게 내부 역할을, 고객, 고객 파트너 및 소비자에게는 외부 역할을 제공합니다.

고객 서비스 관리의 내부 및 외부 역할

내부 역할	외부 역할
B2B(business-to-business) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**B2B(business-to-business)** 고객 • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
B2C(Business-to-consumer) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**B2B(business-to-business)** 파트너 • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	B2C(Business-to-consumer) sn_customerservice.consumer

프로시저

- 안내 설정을 사용하여 사용자와 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다.
- *Now Platform* 사용자 관리 기능을 사용하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당할 수도 있습니다.
  - 사용자에게 역할 할당
  - 그룹에 역할 할당

관련 정보

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 역할

자산 구성

자산은 고객에게 지원되는 특정 제품 또는 인스턴스입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

자산은 일련 번호 또는 자산 태그 번호를 가질 수 있으며, 개별 계정 또는 계정 내 접촉 창구에 할당될 수 있습니다. 또한 자산에는 지원 계약도 연결될 수 있습니다.

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

주:
고객 서비스 관리는 Asset Management 애플리케이션을 활용하여 자산을 만들고 유지 관리합니다. Asset Management 플러그인(com.snc.asset_management)이 설치되어 있어야 합니다.

프로시저

- 안내 설정을 사용하여 기존 자산을 임포트할 수 있습니다.
- 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 새 자산을 생성할 수 있습니다.

안내 설정으로 자산 임포트

고객 서비스 관리 안내 설정을 사용하여 기존 자산을 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다양한 유형의 자산과 각 자산 유형별 정보가 다른 테이블에 저장됩니다. 예를 들어, 하드웨어 자산은 하드웨어 [alm_hardware] 테이블에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다
2. 기초 데이터 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 자산 임포트를 클릭합니다.
3. 외부 데이터 소스에서 임포트 세트로 데이터를 업로드합니다.
4. 변환 맵을 생성합니다.
5. 변환 맵을 실행하여 데이터를 전송합니다.
6. 데이터 기록이 대상 테이블로 임포트되었는지 확인합니다.

자산 생성

제품의 특정 인스턴스에 대한 기록을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

고객 서비스 관리는 Asset Management 애플리케이션을 활용하여 자산을 만들고 유지 관리합니다. Asset Management 플러그인(com.snc.asset_management)이 설치되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 자산.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 만들려는 자산 유형을 선택합니다.
   - 하드웨어
   - 소프트웨어 라이센스
   - 소비재
   - 라이센스
   - 시설

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 자산 양식에서 선택한 자산 유형에 대한 필드를 적절하게 입력합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

자산 접촉 창구 관계 만들기

자산 관리를 담당하는 고객 접촉 창구에 자산을 할당합니다.

계정 및 파트너 접촉 창구는 계정과 관련된 모든 자산을 볼 수 있습니다. 자산에 대한 액세스를 제한하려면 자산 접촉 창구 관계를 만들고 하나 이상의 접촉 창구에 자산을 할당하면 됩니다. 그러면 연결된 속성을 사용하여 자산 정보에 대한 액세스를 할당된 접촉 창구로 제한할 수 있습니다.

시스템 관리자는 자산 양식의 기본 접촉 창구 필드에서 사용자를 선택하여 자산에 기본 접촉 창구를 추가할 수 있습니다. 이 필드는 접촉 창구 테이블을 참조하며 자산 계정에 의해 필터링됩니다.

시스템 관리자는 자산 양식의 자산 접촉 창구 관련 목록에서 추가 접촉 창구와의 관계를 만들 수도 있습니다. 자산 접촉 창구 관계를 만드는 경우 다음 위치에서 접촉 창구를 선택할 수 있습니다.

- 자산이 속한 계정.
- 자산이 속한 계정의 파트너.
- 접촉 창구 관계를 사용하여 이러한 계정에 추가 되는 접촉 창구.

자산에 접촉 창구를 추가한 후에는 관련 속성을 활성화하여 액세스를 제한합니다. 그러면 고객 포털에서 다음과 같은 액세스가 제한됩니다.

- 사용자가 내 자산을 클릭하면 목록에 해당 사용자가 접촉 창구인 자산만 표시됩니다.
- 사용자가 케이스 생성을 클릭하면 케이스 생성 양식의 자산 필드에 해당 사용자가 접촉 창구인 자산만 표시됩니다.

자산에 기본 접촉 창구 할당

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 기본 접촉 창구를 자산에 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 자산.
2. 원하는 자산을 클릭합니다.
3. 기본 접촉 창구를 선택합니다.
   이 필드는 접촉 창구 〔customer_contact〕 테이블을 참조하며 계정 필드에서 선택한 계정으로 필터링됩니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   접촉 창구가 자산 양식의 자산 접촉 창구 관련 목록에 추가됩니다.

자산에 접촉 창구 할당

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 접촉 창구를 자산에 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
sn_customerservice.customer_admin 역할을 가진 사용자는 Customer Service Portal에서도 자산에 접촉 창구를 할당할 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 자산.
2. 원하는 자산을 클릭합니다.
3. 자산 접촉 창구 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   새 자산 접촉 창구 양식이 표시됩니다. 자산 필드에는 선택한 자산이 표시되며 읽기 전용입니다.
4. 접촉 창구를 선택합니다.
   선택에 사용할 수 있는 접촉 창구는 자산의 계정에서 가져온 접촉 창구입니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   접촉 창구가 자산 접촉 창구 관련 목록에 추가됩니다.

자산 접촉 창구 관계 속성 활성화

관련 속성을 활성화하여 자산 정보에 대한 액세스를 할당된 접촉 창구로 제한합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성.
2. *Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets* 속성을 **True**로 설정합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

서비스 계약 생성

서비스 계약은 고객이 받는 지원 유형을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
계약은 계정 및 접촉 창구 또는 소비자와 보장되는 특정 자산을 포함할 수 있습니다. 계약에는 여러 서비스 권리와 SLA도 포함될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 계약 〉 서비스 계약.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 계약 양식의 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

계약 양식

필드	정의
번호	자동으로 생성된 계약 번호입니다.
계정	이 계약과 연결된 계정 이름입니다.
소비자	이 계약과 연결된 소비자 이름입니다.
계약 관리자	계약 관리를 담당하는 개인입니다.
승인자	계약을 승인하거나 거부하는 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	정의
계약 번호	고객에 의해 계약에 할당된 번호입니다.
상태	계약의 현재 상태입니다. ○ 초안 ○ 활성 ○ 만료됨 ○ 취소됨
시작	계약이 시작되는 날짜입니다.
종료	계약이 종료되는 날짜입니다.
이름	계약의 이름입니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   권리, 대상 자산, 사용 약관, 계약, 케이스, 대상 제품 관련 목록이 표시됩니다.
5. 대상 제품 관련 목록에서 편집을 클릭하여 판매된 제품을 계약에 연결합니다.
   표시되어 있는 판매된 제품 목록은 계정에 따라 필터링됩니다. 필터 실행을 클릭하면 판매된 모든 제품 목록이 표시되지만, 선택한 계정 또는 계정 계층 구조에 속한 판매된 제품만 추가할 수 있습니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   또한 검토를 위해 제출을 클릭하여 계약을 초안 상태로 전환하고, 승인자에게 이메일을 보내 계약을 검토하도록 할 수 있습니다.
   고객 서비스 에이전트는 Agent Workspace에서 계약 정보를 볼 수 있으며, 고객은 Customer 및 Consumer Service Portal에서 계약 정보를 볼 수 있습니다.

설치 기반을 서비스 계약에 연결

설치 기반 항목을 서비스 계약과 연결하여 고객 서비스 관리 애플리케이션의 설치 기반 항목과 연결된 다른 모든 서비스 계약의 목록을 봅니다. 설치 기반을 연결하면 설치 기반과 계약 간의 관계를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 admin

이 태스크 정보
설치 기반을 서비스 계약에 연결하여 상위 설치 기반 항목과 관련된 모든 계약에 액세스합니다.

프로시저

1. 모두 〉 **Customer Service**〉 계약〉 서비스 계약으로 이동합니다.
2. 설치 기반을 연결할 계약을 엽니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 설치 기반 항목 필드의 값을 선택하여 연결을 생성합니다.
5. 제출을 선택합니다.

권리 구성

권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 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

권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다. 케이스가 열리면 권리 확인이 수행됩니다. 이때 특정 계정, 제품, 자산 및 서비스 계약의 기존 케이스를 고려하여 확인이 이루어집니다. 권리에는 케이스에 권장되는 활동을 유도하는 워크플로우가 연결될 수도 있습니다.

권리는 단위당으로 계산됩니다. 서비스 권리 양식의 단위 필드는 케이스 또는 시간으로 단위 유형을 정의합니다.

총 단위 수 필드는 이 권리가 사용할 수 있는 케이스 또는 시간의 총 수를 정의하고, 남은 단위 필드는 남은 단위 수를 추적합니다. 단위당 필드가 활성화되면 이러한 카운터가 활성화됩니다.

남은 단위 필드는 비즈니스 규칙을 사용하여 업데이트됩니다.

- 케이스를 단위 유형으로 사용하는 경우, 연결된 권리가 있는 제품, 자산, 회사 또는 계약의 케이스가 종료되면 종결된 케이스 권리 업데이트 비즈니스 규칙이 이 필드를 업데이트합니다.
- 시간을 단위 유형으로 사용하려면 고객이 별도의 비즈니스 규칙을 만들어야 합니다. 예를 들어 에이전트가 케이스에 쓰는 시간에 적용되는 규칙을 만듭니다. 케이스가 해결되면 해당 권리에서 사용할 수 있는 총 서비스 시간에서 소요된 시간을 뺍니다.

권리를 만들 때 이러한 지침을 염두에 두십시오.

- 제품 권리: 제품의 권리를 만드는 경우 제품 필드에서 제품을 선택한 다음, 계정 또는 소비자를 선택합니다.
- 자산 권리: 자산의 권리를 만드는 경우 먼저 회사를 선택합니다. 그러면 이 회사에 속하는 자산만 표시됩니다.
- 계약 권리: 계약의 권리를 만드는 경우 계약을 선택한 다음, 계약 품목으로 취급되는 자산을 선택합니다. 그러면 해당 계약 내에 나열된 자산에 대한 계약 권리가 효력을 발생합니다.

프로시저

- 고객 서비스 엔터티에 대한 권리 생성
- 고객 서비스 엔터티와 권리 연결

CSM 엔터티에 대한 권리 생성

계정, 소비자 또는 제품과 같은 고객 서비스 관리 엔터티에 대한 권리를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 계약 〉 권리.
   계정 및 계약 양식의 권리 관련 목록에서 권리를 만들 수도 있습니다.
2. 권리 목록 맨 위에 있는 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 권리 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 권리 양식

필드	정의
이름	권리의 이름입니다.
제품	이 권리와 연결된 제품 모델입니다.
계정	이 권리와 연결된 계정 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	정의
소비자	이 권리와 연결된 소비자의 이름입니다.
계약	이 권리와 연결된 계약 번호입니다.
자산	이 권리와 연결된 자산의 자산 태그 번호 또는 일련 번호입니다.
활성	권리를 활성화하려면 이 확인란을 선택하십시오. 새 케이스를 생성할 때 활성 권리를 선택할 수 있습니다.
채널	이 권리와 연결된 하나 이상의 커뮤니케이션 채널입니다. ○ 이메일 ○ 웹 ○ 전화 ○ 채팅
설치 기반 항목	권리와 연결된 설치 기반 항목입니다. 설치 기반 항목 필드를 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다. 주: 이 필드는 Customer Service Install Base Management 플러그인 (com.snc.install_base)이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
판매된 제품	이 권리와 연결된 판매된 제품입니다. 판매된 제품 필드를 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다. 주: 이 필드는 Customer Service Install Base Management 플러그인 (com.snc.install_base)이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
업무 시간	이 권리와 연결된 일정입니다.
시작 날짜	이 권리의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	이 권리의 종료 날짜입니다.
총 단위 수	이 권리에 지정된 총 단위 수입니다. 단위당 확인란이 활성화되면 이 필드가 활성 상태입니다.
남은 단위	이 권리에 남아 있는 사용 가능한 단위 수입니다. 단위당 확인란이 활성화되면 이 필드가 활성 상태입니다. 이 필드는 비즈니스 규칙을 사용하여 업데이트됩니다. ○ 케이스를 단위 유형으로 사용하는 경우, 연결된 권리가 있는 제품, 자산, 회사 또는 계약의 케이스가 종료되면 종결된 케이스 권리 업데이트 비즈니스 규칙이 이 필드를 업데이트합니다. ○ 시간을 단위 유형으로 사용하려면 고객이 별도의 비즈니스 규칙을 만들어야 합니다. 예를 들어 에이전트가 케이스에 쓰는 시간에 적용되는 규칙을 만듭니다. 케이스가 해결되면 해당 권리에서 사용할 수 있는 총 서비스 시간에서 소요된 시간을 뺍니다.
단위	이 권리에 대해 측정 중인 단위 유형: 케이스 또는 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.

필드	정의
단위당	단위 카운터를 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 활성화되면 총 단위 수 및 남은 단위 필드가 활성화됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

고객 서비스 관리 엔터티에 권리 연결

권리를 계정, 계약, 자산, 제품 또는 설치 기반 항목과 같은 CSM 엔터티와 연결하여 고객이 받아야 하는 지원의 유형을 결정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 계약 〉 권리.
2. 권리 목록에서 권리를 선택합니다.
3. 제품, 계정, 계약, 자산 또는 설치 기반 항목 필드 중 하나에 있는 오른쪽 조회 아이콘을 선택합니다.
4. 목록에서 원하는 엔터티를 선택합니다.

   주:
   나열된 둘 이상의 필드에서 엔터티를 선택하면 이미 선택한 항목에 따라 후속 필드에서 사용할 수 있는 선택 항목이 필터링됩니다.

5. 권리를 설치 기반과 연결하려면 권리 양식 구성을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 다음으로 이동합니다. 양식 레이아웃 〉 구성 .
6. 사용 가능 상자에서 설치 기반 항목을 선택합니다.

   선택 항목이 선택됨 상자로 자동 이동됩니다.

7. 저장을 선택합니다.
8. 다시 나타나는 권리 양식에서 설치 기반 항목 필드를 선택하고 권리와 연결하려는 설치 기반 항목을 추가합니다.

고객 서비스 케이스 권리 계산

고객 서비스 에이전트가 케이스를 만들면, 시스템은 구성 가능한 방법을 사용하여 케이스 기록과 관련된 여러 필드를 기반으로 권리를 파생시킵니다.

필드는 다음과 같습니다.

- 계정
- 소비자
- 제품
- 자산
- 계약
- 케이스 채널

Proactive Customer Service Operations 플러그인(com.snc.proactive_cs_ops)이 활성 상태인 경우, 시스템은 다음 필드도 고려합니다.

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

- 판매된 제품
- 설치 기반

각 필드에 상대적 가중치가 할당됩니다. 권리는 가중치와 우선순위를 기준으로 계산됩니다. 점수가 가장 높은 권리가 케이스에 할당됩니다.

다른 필드에 할당된 가중치

필드	할당된 가중치/우선순위
계정/소비자	1
제품	2
자산/판매된 제품/설치 기반 항목	3
계약	4

권리 계산은 **global.CSManagementUtils** 스크립트와 **getFirstEntitlement** 메서드를 사용합니다.

계정 팀 만들기

애플리케이션에서 특정 계정에 대한 작업 또는 역할을 수행하는 직원 및 고객 접촉 창구로 고객 서비스 관리(CSM) 구성된 계정 팀을 생성합니다. 팀과 고객 접촉 창구에 대한 책임을 정의하면 계정 팀에 고객 계정을 지원할 수 있는 역할과 기능이 있는지 확인할 수 있습니다.

관리자 역할이 있는 경우 책임 정의를 사용하여 계정 팀을 생성할 수 있습니다. 이 계정 팀에 필요한 책임을 정의하여 계정, 연락처 등과 같은 여러 엔터티 간에 관계를 만듭니다.

두 가지 유형의 책임 정의를 생성할 수 있습니다. 직원에 대한 정의와 접촉 창구에 대한 정의를 만들 수 있습니다.

주:
관리자 역할이 있는 경우 더 이상 사용하지 않는 정의를 삭제할 수도 있습니다. 정의는 항목이 없는 경우에만 삭제할 수 있습니다.

이러한 정의 또는 역할을 만든 후 sn_customerservice_manager는 이러한 역할을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 계정을 선택하고 역할을 선택한 다음 직원에게 역할을 할당하여 계정 팀을 구성합니다.
- 계정을 선택하고 역할을 선택한 다음 연락처에 역할을 할당하여 계정에 연락처 관계를 추가합니다.

이 역할에 할당된 사용자는 책임 정의 양식의 계정 팀 구성원 관련 목록에 표시됩니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 책임 정의 생성
- 책임 액세스 구성을 통한 액세스 구성

계정에 팀 구성원 할당

애플리케이션에서 직원과 직원의 역할이나 책임을 선택하여 계정에 팀 구성원을 고객 서비스 관리(CSM) 할당합니다. 계정 관리자 책임이 있는 계정에 팀 구성원을 할당하면 해당 구성원은 고객 포털에서 케이스를 만들거나 업데이트하는 등, 계정을 대신하여 정보를 보고 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 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.

주:
CSM com.snc.csm_contributor_user(Contributor User) 플러그인을 설치해야 합니다.

이 태스크 정보
시스템 관리자라면 책임 정의 양식의 계정 팀 구성원 관련 목록에서 계정에 팀 구성원을 할당할 수 있습니다.

고객 서비스 관리자라면 계정 또는 파트너 기록의 계정 팀 구성원 관련 목록에서 계정에 팀 구성원을 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 계정 또는 파트너.
2. 계정을 선택합니다.
3. 계정 팀 구성원 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   계정 팀 구성원에게는 sn_customerservice.relationship_contributor 역할이 있어야 합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계정 팀 구성원 양식 필드

필드	정의
계정	사용자가 할당된 계정입니다. 계정 또는 파트너 기록에서 사용자를 할당하는 경우 이 필드는 자동으로 입력됩니다. 그렇지 않은 경우 계정 목록에서 계정을 선택할 수 있습니다.
책임	이 직원에게 선택된 역할 또는 책임입니다.
사용자	역할 또는 책임을 완수하기 위해 선택한 직원입니다. 주: Washington DC 릴리스부터 계정 팀 구성원(계정 직원 관계)을 통해 서비스 조직 외부 직원 〔sn_csm_service_organization_external_staff〕을 계정 관계 관리자로 추가할 수 있습니다.

5. 제출을 선택합니다.

계정에 대해 향상된 주소 데이터 모델

주소를 한 번 정의하고 계정 계층 구조 내에서 또는 계정 계층 구조 전체에서 다시 사용할 수 있습니다.

비즈니스는 종종 계정 간, 계정 계층 구조 내 또는 계층 구조 간에 주소를 공유해야 합니다. 향상된 주소 데이터 모델을 사용하면 여러 위치 기록을 생성하지 않고도 위치를 여러 계정과 연결할 수 있습니다.

향상된 주소 데이터 모델은 새 테이블의 계정과 주소 간의 관계를 유지관리합니다. 기본적으로 이 기능은 새 CSM(Customer Service Management) 고객에 대해 활성화됩니다. 그러나 업그레이드 고객의 경우 선택 사항입니다.

관련 정보

계정 주소 테이블

계정에 대해 향상된 주소 모델 사용

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

계정에 주소 연결

여러 계정 간의 주소 재사용

계정 주소 테이블

계정 주소 테이블을 사용하여 주소 기록의 중복을 방지합니다.

계정 주소 [account_address_relationship] 테이블은 주소와 해당 주소를 사용하는 계정 간의 관계를 유지합니다.

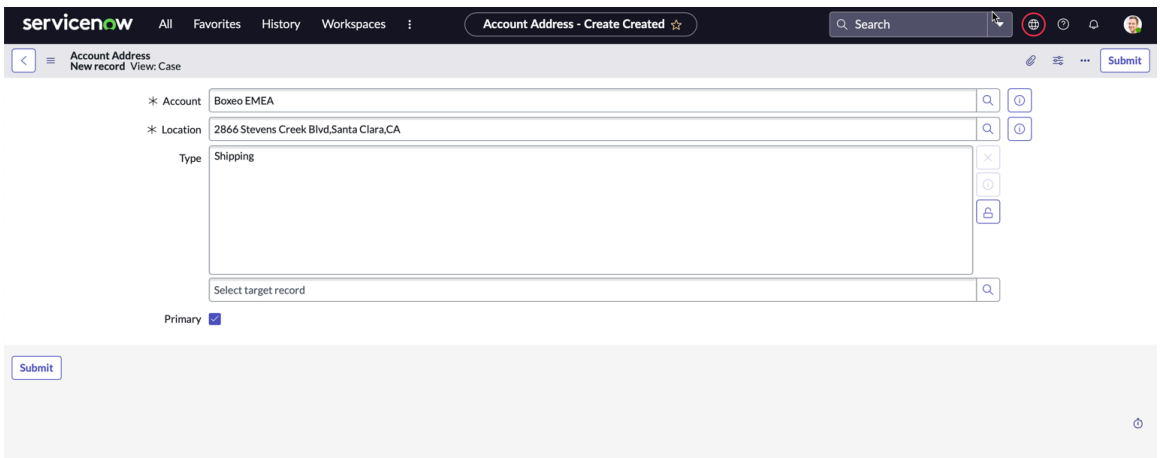
계정 주소 테이블을 사용하면 여러 계정에서 재사용해야 하는 주소 기록을 복제할 필요가 없어집니다. 계정 주소 테이블은 계정의 이름 및 위치와 같은 세부 정보를 제공합니다. 이 테이블은 계정 주소 유형과 계정이 기본 계정인지 여부에 대한 정보도 제공합니다.

계정 주소 테이블은 계정 기능에 대한 향상된 주소 데이터 모델이 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다. 기능을 활성화하고 계정 주소 테이블을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 계정에 대해 향상된 주소 모델 사용 문서를 참조하십시오. 주소 공유가 활성화되면 계정 및 위치 양식에 계정 주소 관련 목록이 표시됩니다.

계정 주소 테이블

필드	설명
위치	계정과 연결된 위치 또는 주소입니다. 주: Tokyo 릴리스부터 위치 양식은 이전 릴리스의 단일 열 레이아웃과는 달리 2열 레이아웃입니다.
계정	계정과 연결된 이름입니다.
기본	계정은 기본 주소를 하나만 사용할 수 있습니다.
유형	청구, 배송 또는 메일링 등 계정 주소의 유형입니다.

계정 주소 양식



관련 정보

계정에 대해 향상된 주소 모델 사용

계정에 주소 연결

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

계정에 대해 향상된 주소 모델 사용

향상된 주소 데이터 모델 기능의 계정 주소 테이블을 사용하여 중복 위치 기록을 생성하지 않고 위치를 여러 계정과 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 위치 [cmn_location] 테이블에서 계정과 연결된 위치 데이터를 백업합니다.
2. 위치 테이블에 이미 생성된 경우 계정 주소 [account_address_relationship] 테이블에 사용자 지정 관계 필드를 생성합니다.
   계정 주소 테이블에서 새로 생성된 필드는 위치 테이블의 필드와 이름 및 유형이 같아야 합니다.
   기본 시스템은 두 가지 관계 필드를 제공합니다.
   - 유형
   - 기본

   이러한 관계 필드는 계정 주소 [account_address_relationship] 테이블에 생성됩니다. 테이블 내에 새 필드를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 테이블에서 필드 추가 및 사용자 지정 을 참조하십시오.
3. 계정 주소 테이블을 참조하는 사용자 지정 코드를 업데이트합니다.
   사용자 지정 코드에는 계정 주소 테이블에서 계정 주소를 가져오는 요소가 포함될 수 있습니다. 이러한 요소는 위치 테이블을 가리키는 참조 한정자, 스크립트 포함, 비즈니스 규칙 및 ACL일 수 있습니다.
4. 계정 관련 데이터를 위치 테이블에서 계정 주소 테이블로 이동합니다.
5. 다음 마이그레이션 스크립트를 실행합니다.

```
var customRelationshipFields = []; //Add custom relationship fields (if any).
var account = ""; //You must specify the sys_id of the account if you wish to migrate location data for that account (mostly to be used during re-run).
var migrateChildAccountLocations = false; // This value must be set to true if you wish to migrate the locations of the child accounts associated with the specified account (mostly to be used during re-run).
new sn_cs_base.CSDataFix().migrateLocationDataToAccountAddress(customRelationshipFields, account, migrateChildAccountLocations);
```

   마이그레이션해야 하는 기록 수와 이미 마이그레이션된 기록 수 간에 차이가 있는 경우 스크립트를 다시 실행합니다. 다시 실행하는 경우 이미 마이그레이션된 위치는 다시 마이그레이션되지 않습니다. 이미 마이그레이션된 위치에 대한 마이그레이션을 다시 실행하려면 계정 주소 테이블에서 해당 기록을 삭제합니다.
6. 위치 테이블에서 계정 및 사용자 지정 관계 필드를 비활성화하여 우발적인 데이터 입력을 방지합니다.

   주:
   유형 및 기본 속성을 비활성화해서는 안 됩니다.

   비활성화하면 위치 관련 양식, 목록 및 관련 목록에서 계정 및 사용자 지정 관계 필드가 제거됩니다.
7. *enable_account_address_sharing* 시스템 속성을 true로 설정합니다.
   이 속성은 계정에 대해 향상된 주소 데이터 모델을 사용하도록 합니다. 계정 주소 관련 목록이 계정 및 위치 양식에 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.

계정에 주소 연결

사용자는 계정 양식 또는 위치 양식의 계정 주소 관련 목록을 사용하여 주소를 계정에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 계정 양식 또는 위치 양식의 계정에 주소를 연결합니다.
   - 계정 양식의 계정에 주소를 연결하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 고객 서비스 〉 계정.
   - 위치 양식의 계정에 주소를 연결하려면 다음을 선택합니다. 모두 〉 고객 서비스 〉 위치.
2. 기존 계정 목록에서 계정을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 관련 목록 〉 계정 주소 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 계정 주소 양식에 세부 정보를 입력하고 제출을 선택합니다.
   테이블 필드에 대한 자세한 내용은 계정 주소 테이블 문서를 참조하십시오.

여러 계정 간의 주소 재사용

사용자는 여러 계정 기록 간에 동일한 주소를 재사용할 수 있습니다.

사용자는 계정 계층 구조 내의 여러 계정 또는 비관련 계정 간에 동일한 주소를 재사용할 수 있습니다. 계정 계층 구조 기능을 사용하여 계정 간에 상위-하위 관계를 만듭니다.

계정 계층 구조의 계정 간에 주소 공유를 허용하려면 계정 계층 구조를 통한 주소 공유 문서를 참조하십시오.

비관련 계정 간에 주소를 공유하려면 비관련 계정을 통한 주소 공유 문서를 참조하십시오.

계정 계층 구조를 통한 주소 공유

사용자는 계정 계층 구조 내의 여러 계정 간에 동일한 주소를 재사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

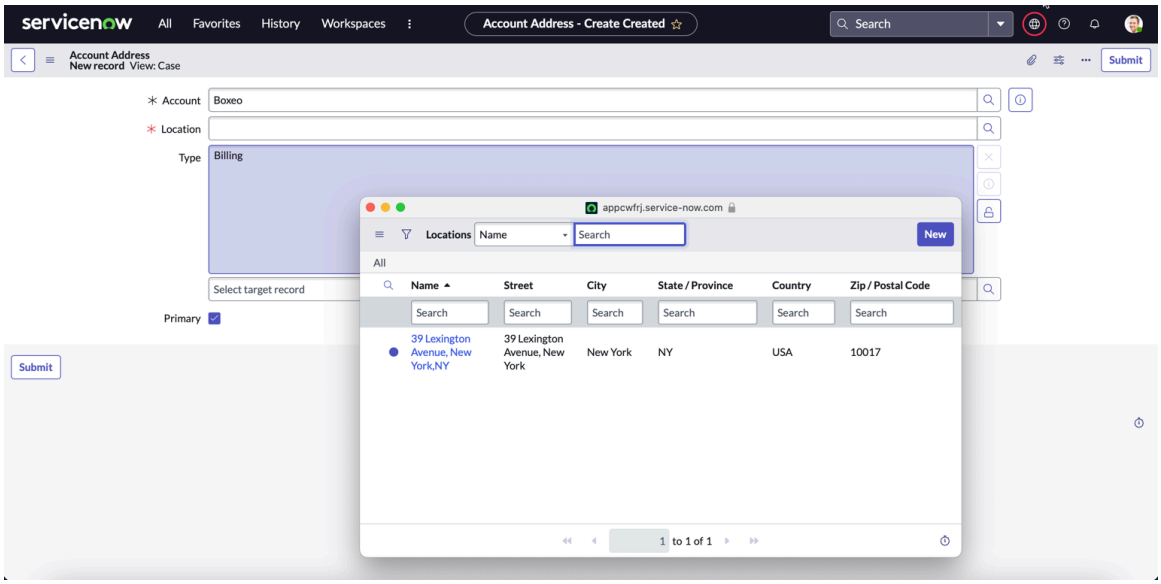
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 계정.
2. 계정을 선택하고 관련 목록 〉 계정 주소로 이동합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 위치 필드 옆에 있는 검색 아이콘을 선택하여 계정 계층 구조에서 선택한 계정과 연결된 모든 위치를 봅니다.

   주:
   계정 필드는 이미 계정 이름으로 채워져 있습니다.

5. 위치 팝업에서 재사용할 위치를 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. 제출을 선택합니다.

관련 정보

여러 계정 간의 주소 재사용

비관련 계정을 통한 주소 공유

비관련 계정을 통한 주소 공유

사용자가 여러 비관련 계정 간에 동일한 주소를 재사용할 수 있도록 합니다. 사용자는 계정 주소 양식의 위치 필드를 사용하여 여러 계정 간에 주소를 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 계정.

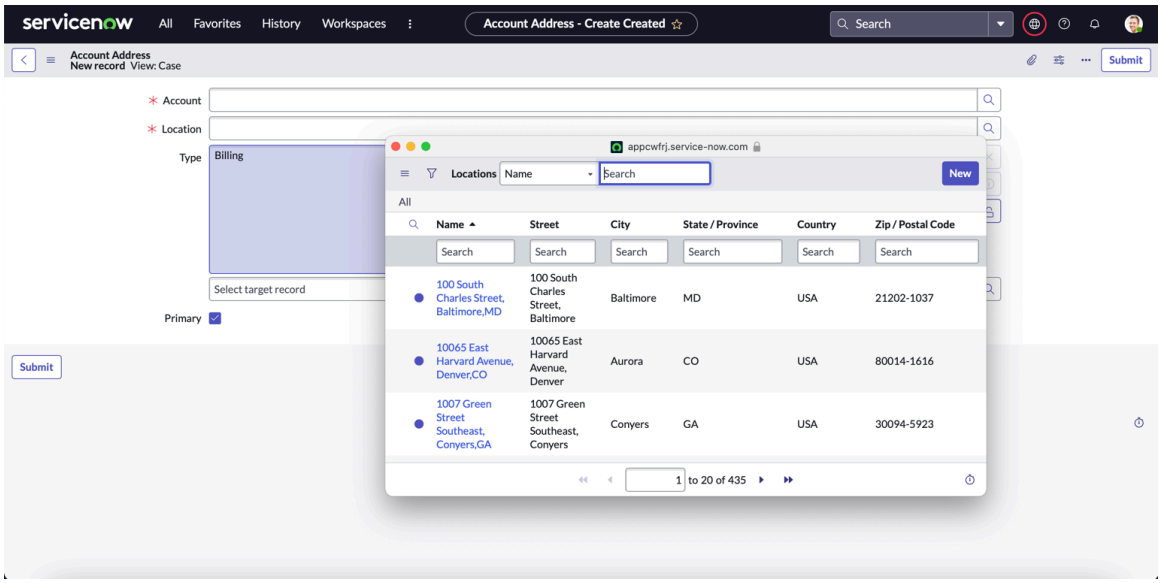
2. 계정을 선택하고 관련 목록 〉 계정 주소로 이동합니다.

3. 새로 만들기를 선택합니다.

4. 위치 필드 옆에 있는 검색 아이콘을 선택합니다.

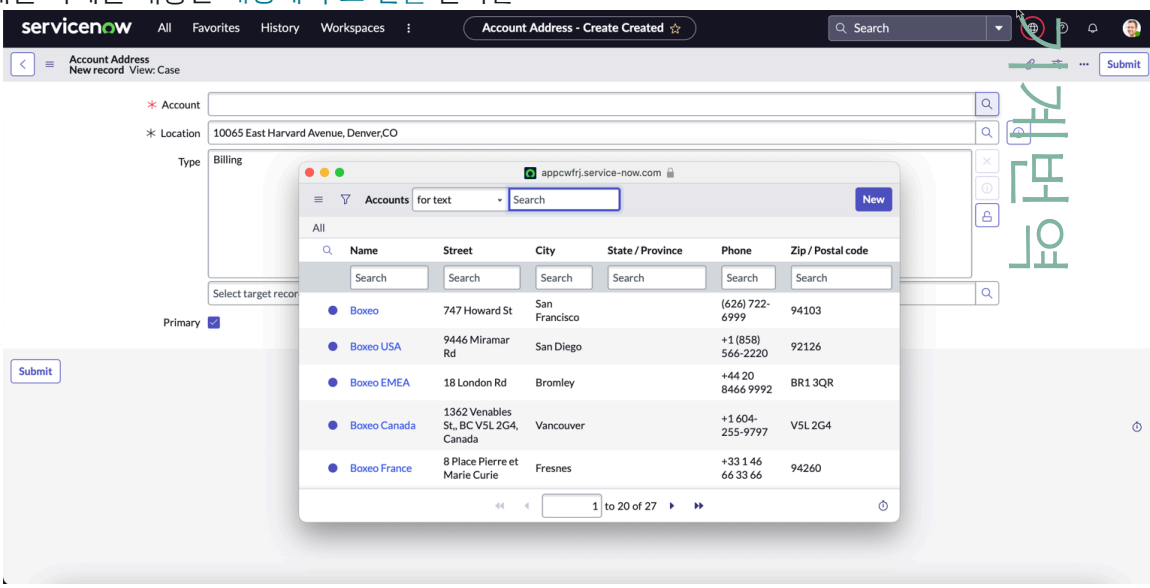
5. 팝업에서 재사용할 위치를 선택합니다.

© 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. 계정 필드 옆의 검색 아이콘을 클릭합니다.
7. 주소를 재사용할 계정을 선택합니다.

> **주:**
> 위치 양식에서 비관련 계정을 통해 주소를 재사용할 수 있습니다.
> 위치 양식에 대한 자세한 내용은 계정에 주소 연결 문서를



참조하십시오.

관련 정보

- 여러 계정 간의 주소 재사용
- 계정 계층 구조를 통한 주소 공유

위치 양식에서 주소 삭제 또는 편집

사용자는 다른 연결된 기록에 영향을 주지 않고 계정 주소 테이블에서 기존 기록을 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

사용자가 위치의 필드를 편집하거나 위치 기록을 삭제하려고 한다고 가정합니다. 위치 기록이 여러 계정과 공유되는 경우 확인 팝업이 표시됩니다. 팝업을 통해 사용자가 작업을 계속 진행하거나 작업을 취소할 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.

위치 테이블에서 주소를 삭제하려면 위치 양식 또는 위치 목록에서 삭제를 선택합니다.

위치 양식을 편집하려면 편집을 선택합니다.

위치에서 계정 주소 테이블로 데이터 마이그레이션

사용자는 자신의 데이터를 위치 테이블에서 계정 주소 테이블로 마이그레이션할 수 있습니다.

Customer Service 안내 설정에 제공된 단계에 따라 데이터를 마이그레이션합니다.

안내 설정에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 〉 기초 데이터 〉 계정에 대해 향상된 주소 데이터 모델 사용.

계정에 대해 향상된 주소 데이터 모델 사용 섹션의 4단계를 검토하여 데이터를 마이그레이션하는 방법에 대한 세부 정보를 얻습니다.

계정 주소 테이블의 도메인 분리

도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는 것을 포함하여 이러한 분리의 여러 가지 측면을 제어할 수 있습니다.

모든 계정 주소 테이블 기록은 연결된 계정의 도메인에 있습니다.

주:
모든 위치 기록은 원래 전역 도메인에 생성됩니다. 그러나 위치 기록이 계정과 연결되면 위치 기록이 계정의 도메인에 자동으로 추가됩니다. 동일한 위치를 여러 계정에 연결해도 위치의 도메인은 변경되지 않습니다.

외부 사용자 역할 할당 수정

인스턴스에는 내부 역할이 할당된 외부 사용자(접촉 창구 또는 소비자)가 있을 수 있습니다. 그러한 경우에는 고객 서비스 관리 안내 설정을 사용하여 필요에 따라 이러한 역할 할당을 평가하고 수정할 수 있습니다.

외부 사용자에게 내부 역할이 있는 경우 액세스 문제가 발생할 수 있기 때문에 외부 사용자에게는 외부 역할만 할당하는 것이 좋습니다.

다음과 같은 역할 할당이 있는 접촉 창구와 소비자를 평가하려면 안내 설정 범주에서 외부 사용자 역할 할당 수정에 관한 범주의 작업을 사용하십시오.

- snc_internal 역할 전용.
- snc_internal 역할과 하나 이상의 외부 역할.
- snc_internal 역할과 하나 이상의 추가 내부 역할.
- snc_internal 역할과 하나 이상의 추가 내부 및 외부 역할.

각 그룹의 사용자 목록을 검토하고 올바르지 않은 역할 할당이 있는 해당 사용자에 태그를 지정합니다. 그런 다음 예약된 작업을 실행하여 역할 할당을 수정합니다.

주:
또한 쿼리 기반 목록을 사용하여 외부 사용자 역할을 검토하고 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 KB0829930 문서를 참조하십시오.

안내 설정을 사용하여 외부 사용자 역할 할당 수정

시스템 관리자 역할을 통해 안내 설정을 사용하여 외부 사용자 역할 할당을 수정할 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.

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 외부 사용자 역할 할당 수정 범주에서 시작하기를 클릭합니다.

   외부 사용자 그룹을 평가하는 작업 목록과 함께 외부 사용자 역할 수정 페이지가 열립니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

외부 사용자 역할 할당 수정 작업

다음 테이블에서는 외부 사용자 역할 할당 수정 범주에 있는 다양한 구성 작업을 설명합니다.

외부 사용자 역할 할당 수정 작업

작업	설명
비의도적인 내부 역할 할당이 가능한 외부 사용자	다음 역할 할당이 포함된 접촉 창구와 소비자 집합입니다. • snc_internal 역할 전용. • snc_internal 역할과 하나 이상의 외부 역할. 외부 사용자에게 내부 역할을 할당하지 않는 것이 좋습니다. 이 목록의 접촉 창구를 검토하고 필요에 따라 역할 할당을 수정합니다.
의도적인 내부 역할 할당이 가능한 외부 사용자	다음 역할 할당이 있는 접촉 창구와 소비자 집합입니다. • snc_internal 역할과 하나 이상의 추가 내부 역할. • snc_internal 역할과 하나 이상의 추가 내부 및 외부 역할. 동일한 사용자에게 내부 및 외부 역할을 모두 할당하지 않는 것이 좋습니다. 이 목록의 사용자를 검토하고 필요에 따라 역할 할당을 수정합니다.
의도적인 내부 역할 할당이 있는 외부 사용자	다른 역할에 의해 포함된 snc_internal 역할을 가진 연락처 및 소비자 집합입니다. 외부 사용자에게 내부 역할을 할당하지 않는 것이 좋습니다. 이 목록의 사용자를 검토하고 필요에 따라 역할 할당을 수정합니다.
미래에 이러한 역할 할당을 피하십시오.	나중에 외부 사용자에게 snc_internal 역할이 할당되지 않게 하려면 다음 속성을 활성화하십시오. *glide.security.explicit_roles.enable_internal_use*

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

외부 사용자 역할 할당 수정 작업

작업	설명
	구성을 클릭하여 속성으로 이동하고 값이 True인지 확인합니다. False인 경우 값을 True로 설정하십시오.

비의도적인 내부 역할 할당이 가능한 외부 사용자 역할 수정

비의도적인 내부 역할 할당이 있을 수 있는 외부 사용자에 대한 역할을 검토하고 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
외부 사용자에게 내부 역할을 할당하지 않는 것이 좋습니다. 이 절차를 사용하여 다음 역할 할당이 있을 수 있는 접촉 창구와 소비자를 검토하고 수정합니다.

- snc_internal 역할 전용
- snc_internal 역할과 하나 이상의 외부 역할

주:
이 안내 설정 작업은 예약된 작업을 사용하여 역할 할당을 식별하고 수정합니다. 역할 할당을 수정할 때 예약된 작업에서는 한 번에 사용자 3,000명을 수정합니다. 이 그룹에 사용자가 3,000명 이상인 경우 주기적으로 실행되도록 작업 구성을 변경합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 외부 사용자 역할 할당 수정 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 비의도적인 내부 역할 할당이 가능한 외부 사용자를 클릭합니다.
3. 예약된 작업을 실행하여 비의도적인 사용자 역할 할당이 있을 수 있는 사용자에 태그를 지정합니다.
   사용자 태그가 **Ext-user-non-intentional** 태그로 지정됩니다.
4. 태그가 지정된 사용자 목록을 검토하고 역할 할당을 수정할 필요가 없는 사용자의 태그를 제거합니다.
   필요한 경우 태그 열을 표시하도록 목록을 구성합니다.
5. 예약된 작업을 실행하여 **Ext-user-non-intentional** 태그가 있는 사용자에 대한 역할 할당을 수정합니다.
   이 예약된 작업은 다음 변경 사항을 수행합니다.
   - snc_internal 역할만 있는 사용자의 경우, snc_internal 역할이 제거되고 snc_external 역할이 추가됩니다.
   - snc_internal 역할과 하나 이상의 외부 역할이 있는 사용자의 경우, snc_internal 역할이 제거됩니다.

   이 예약된 작업은 사용자 역할 [sys_user_has_role] 테이블에서 모든 삽입/삭제 비즈니스 규칙을 실행합니다.

의도적인 내부 역할 할당이 가능한 외부 사용자 역할 수정

의도적인 내부 역할 할당이 있을 수 있는 외부 사용자에 대한 역할을 검토하고 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

이 태스크 정보
외부 사용자에게 내부 역할을 할당하지 않는 것이 좋습니다. 이 절차를 사용하여 다음 역할 할당이 있을 수 있는 접촉 창구와 소비자를 검토하고 수정합니다.

- snc_internal 역할과 하나 이상의 추가 내부 역할
- snc_internal 역할과 하나 이상의 추가 내부 및 외부 역할

주:
이 안내 설정 작업은 예약된 작업을 사용하여 역할 할당을 식별하고 수정합니다. 역할 할당을 수정할 때 예약된 작업에서는 한 번에 사용자 3,000명을 수정합니다. 이 그룹에 사용자가 3,000명 이상인 경우 주기적으로 실행되도록 작업 구성을 변경합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 외부 사용자 역할 할당 수정 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 의도적인 내부 역할 할당이 가능한 외부 사용자를 클릭합니다.
3. 예약된 작업을 실행하여 의도적인 사용자 역할 할당이 있을 수 있는 사용자에 태그를 지정합니다. 사용자 태그가 **Ext-user-intentional** 태그로 지정됩니다.
4. 태그가 지정된 사용자 목록을 검토하고 역할 할당을 수정할 필요가 없는 사용자의 태그를 제거합니다.
   필요한 경우 태그 열을 표시하도록 목록을 구성합니다.
5. 예약된 작업을 실행하여 **Ext-user-intentional** 태그가 있는 사용자에 대한 역할 할당을 수정합니다.
   이 예약된 작업은 다음 변경 사항을 수행합니다.
   - snc_internal 역할과 하나 이상의 추가 내부 역할이 있는 사용자의 경우, snc_internal 역할과 다른 모든 내부 역할이 제거되고 snc_external 역할이 추가됩니다.
   - snc_internal 역할과 하나 이상의 추가 내부 및 외부 역할이 있는 사용자의 경우, snc_internal 역할과 다른 모든 내부 역할이 제거됩니다.

   이 예약된 작업은 사용자 역할 [sys_user_has_role] 테이블에서 모든 삭제 비즈니스 규칙을 실행합니다.

의도적인 내부 역할 할당이 있는 외부 사용자 역할 수정

의도적인 내부 역할 할당이 있는 외부 사용자에 대한 역할을 검토하고 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
외부 사용자에게 내부 역할을 할당하지 않는 것이 좋습니다. 이 절차를 사용하여 다음 역할 할당이 있는 접촉 창구와 소비자를 검토하고 수정합니다.

다른 역할에 의해 포함된 snc_internal 역할입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 외부 사용자 역할 할당 수정 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 의도적인 내부 역할 할당이 있는 외부 사용자를 클릭합니다.

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

3. 예약된 작업을 실행하여 의도적인 사용자 역할 할당이 있는 사용자에 태그를 지정합니다. 사용자 태그가 **Ext-user-contained-role** 태그로 지정됩니다.
4. 태그가 지정된 사용자 목록을 검토합니다.
5. 원하는 사용자에 대한 역할 할당을 수동으로 수정합니다.

외부 사용자에 대한 미래 내부 역할 할당 방지

외부 사용자에게 snc_internal 역할이 할당되지 않도록 속성을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 외부 사용자 역할 할당 수정 범주에서 시작하기를 클릭한 다음 미래 해당 역할 할당 방지를 클릭합니다.
3. *glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist* 속성을 True로 설정합니다.

서비스 모델 기반 구성

기본 데이터 모델 프레임워크를 사용하도록 서비스 모델 기반 기능을 구성합니다. 이 프레임워크를 사용하면 비즈니스 요구를 나타내는 체계적이고 유연한 데이터 모델을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스 모델 기반은 고객 서비스 가치 체인에 관여하는 엔터티를 빌드하고 모델링하기 위한 핵심 프레임워크와 지침을 제공합니다. 이 프레임워크는 서비스 조직, 내부 및 외부 비즈니스 위치, 세대 같은 새 엔터티를 도입합니다. 또한 고객 케이스와 정보에 대한 액세스 권한을 유연하게 부여하고 통제할 수 있는 역할과 관계를 도입합니다.

서비스 모델 기반 플러그인을 사용하여 다음을 지원할 수 있습니다.

- 내부 비즈니스 위치와 직원 구성원
- 외부 비즈니스 위치 및 직원 구성원
- 세대 및 세대 구성원

이 기능에 대한 자세한 내용은 서비스 모델 기반 개요 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 서비스 모델 기반 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

고객 정보 센터 구성 작업

작업	설명
플러그인 활성화	다음 플러그인을 활성화합니다.

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

작업	설명
	○ Business Location (com.snc.business_location) ○ Customer Service Household (com.snc.household)
쿼리 규칙 활성화	시스템 속성 〔sn_cs_queryrules.use_query_rules〕 값을 **true**로 설정하여 쿼리 규칙을 활성화합니다.
양식 및 목록 구성	비즈니스 위치 및 세대 모델을 지원하는 필드 및 관련 목록을 추가할 양식을 구성합니다.
책임 할당	책임 데이터 모델을 사용하여 SO(서비스 조직) 구성원에게 책임을 할당합니다.
역할 할당	역할은 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다. 서비스 모델 기반 플러그인은 조직 내외부 사용자에게 할당할 수 있는 역할을 추가합니다.
관계 생성	관계를 사용하여 내부 및 외부 사용자에게 고객 데이터에 대한 추가 접근 권한을 제공합니다. 관계는 책임 정의를 기반으로 합니다. 관계를 만들 때 관계에 관여하는 사용자와 한 사용자가 다른 사용자를 대신하여 수행하는 책임을 선택합니다. 서비스 모델 기반 플러그인은 사용자 간에 관계를 생성하는 데 사용할 수 있는 관계와 책임 정의를 제공합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

서비스 모델 기반 개요

서비스 모델 기반은 고객이 비즈니스 요구를 나타내는 체계적이고 유연한 데이터 모델을 생성하는 데 사용할 수 있는 프레임워크를 제공합니다.

서비스 모델 기반 프레임워크는 설치 기반 모델을 포함하여 고객 서비스 관리 데이터 모델을 확장합니다. 내부 및 외부 위치, 세대, 고객과 소비자, 그리고 이러한 엔터티 간에 존재하는 관계를 사용하여 비즈니스 조직 지원에 필요한 유연성과 보안을 제공합니다.

서비스 모델 기반 프레임워크를 사용하여 최종 고객 지원과 관련된 서비스 조직 구조를 모델링합니다. 이 프레임워크를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 내부 및 외부 비즈니스 위치를 모두 포함하는 서비스 조직 구조를 생성합니다.
- 비즈니스 위치에 고객 서비스 에이전트를 할당하고 비즈니스 위치 계층 구조의 케이스 및 고객 정보에 대한 접근을 제공합니다.
- 에이전트가 해당 고객의 케이스 및 정보를 관리할 수 있는 에이전트와 특정 고객 사이의 관계를 수립합니다.
- 같은 세대의 구성원인 소비자를 포함한 소비자 사이의 관계를 수립합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모델 기반에 포함된 엔터티

서비스 모델 기반 기능에는 다음 엔터티가 포함됩니다.

산업 데이터 모델 엔터티

엔터티	정의	예시
서비스 조직	고객에게 서비스를 제공하는 데 관여하는 내부 및 외부 엔터티입니다. 서비스 조직에서는 고객 서비스 가치 체인을 지원하는 기본 프레임워크를 제공합니다. 여기에는 내부 및 외부 서비스 조직이 포함됩니다. 서비스 조직을 확장하여 필요에 따라 새 엔터티를 만들 수 있습니다.	• 여러 지점이 있는 재무 서비스 조직 • 여러 대리점이 있는 자동차 제조업체 • 위치가 다른 여러 사무실이 있는 정부 기관
내부 비즈니스 위치	서비스 조직에 속하고 상품과 서비스를 제공하는 데 관여하는 내부 엔터티입니다.	• 매장 • 지점 • 센터
외부 비즈니스 위치	서비스 조직에 속하고 상품과 서비스를 제공하는 데 관여하는 외부 엔터티입니다.	• 프랜차이즈 • 대리점
고객(B2B)	상품과 서비스를 사용하는 B2B(business-to-business) 모델의 외부 고객입니다.	• 계정 • 접촉 창구
고객(B2C)	상품과 서비스를 사용하는 B2C(business-to-consumer) 모델의 외부 고객입니다.	• 소비자 • 세대
직원 및 직원 구성원	내부 및 외부 서비스 조직에서 일하며 고객을 지원하는 사람입니다.	• 내부 직원 • 외부 에이전트 • 외부 직원
역할	서비스 조직의 다양한 사용자가 수행하는 직무 기능입니다.	• 위치 관리자 • 위치 에이전트 • 위치 소비자 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.

산업 데이터 모델 엔터티

엔터티	정의	예시
		• 위치 관계 관리자 • 위치 관리자 기고자
책임 정의	에이전트가 고객에게 수행할 수 있거나 소비자가 다른 소비자를 위해 수행할 수 있는 책임에 대한 정의입니다. 에이전트와 고객 또는 소비자 간에 관계를 만들려면 이러한 책임을 사용하십시오.	• 위치 에이전트 • 위치 소비자 에이전트 • 위치 기고자 • 위치 관리자 기고자 • 위치 관리자 이행자 • 위치 관계 관리자
관계	에이전트와 고객 또는 소비자 간에 생성되는 관계로, 특정 책임을 기반으로 합니다. 이러한 관계를 사용하여 데이터에 대한 추가 접근 권한을 제공합니다.	• 직원 또는 직원 구성원과 고객 사이의 관계 • 두 소비자 사이의 관계

서비스 모델 기반용 플러그인

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 다음 플러그인을 활성화하여 서비스 모델 기반 기능을 사용할 수 있습니다.

비즈니스 위치

Business Location 플러그인(com.snc.business_location)을 활성화하면 매장, 지점, 프랜차이즈 및 대리점과 같은 물리적 채널을 통해 고객과 상호작용하는 비즈니스를 지원할 수 있습니다. 이 플러그인은 Service Organization 플러그인(com.snc.service_organization)을 자동으로 활성화합니다.

Customer Service Household

Customer Service Household 플러그인(com.snc.household)을 활성화하여 세대에 대한 고객 서비스를 관리합니다. 이 플러그인을 사용하면 세대를 생성하고, 세대 구성원을 정의하여 세대 구성원 사이의 관계를 식별할 수 있습니다. 이 플러그인은 Customer Service Base Extension Entities 플러그인(com.snc.cs_base_extension)을 자동으로 활성화합니다.

관련 정보

서비스 모델 기반 구성

서비스 모델 기반 책임

책임 또는 책임 정의는 고객을 지원하는 역할 또는 기능을 설명합니다. 에이전트와 고객 또는 두 소비자 간에 관계를 만들려면 책임 정의를 사용하십시오.

관계를 만들 때 관계에 관여하는 사용자와 한 사용자가 다른 사용자를 대신하여 수행하는 책임을 선택합니다. 관계에 할당된 책임은 고객 케이스 및 정보에 대한 액세스를 제공합니다.

서비스 모델 기반에는 관계를 생성하는 데 사용할 수 있는 책임 정의가 포함되어 있습니다.

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

- 에이전트와 계정, 세대 또는 소비자 사이.
- 두 소비자 사이.

다음 책임은 서비스 모델 기반 플러그인과 함께 제공됩니다.

주:
책임은 책임 정의 [sn_customerservice_responsibility_def] 테이블에 저장됩니다.

Service Model Foundation 플러그인에 포함된 책임

책임	관계에 사용	설명
계정 관리자	계정 팀 구성원	계정 관리자 책임을 사용하여 에이전트와 계정 간에 관계를 만들 수 있습니다. 이 관계를 사용하여 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • 해당 계정에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다. • 계정의 관련 엔터티를 포함한 계정 정보를 봅니다. • 해당 계정에 대한 연락처와 추가 주소를 생성하고 관리합니다.
관계 관리자	• 소비자 팀 구성원 • 세대 팀 구성원	관계 관리자 책임을 사용하여 다음 사이의 관계를 생성합니다. • 에이전트와 소비자. • 에이전트와 세대. 이 관계를 사용하여 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • 소비자의 경우: ○ 소비자에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다. ○ 해당 소비자의 관련 엔터티를 포함한 세대 정보를 봅니다. • 세대의 경우: ○ 세대에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다. ○ 해당 세대의 관련 엔터티를 포함한 세대 정보를 봅니다. ○ 세대 구성원을 생성하고 관리합니다.
공인 대리인	• 소비자에서 소비자 관계 • 세대 구성원 관계	세대에 관계없이 두 소비자 간이나 같은 세대에서 두 소비자 간에 관계를 생성하려면 공인 대리인 책임을 사용하십시오. 이 관계를 사용하여 소비자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 다른 소비자에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다. • 다른 소비자의 정보를 봅니다. • 다른 소비자의 설치 기반 정보를 보고 다음에 대한 케이스를 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.

Service Model Foundation 플러그인에 포함된 책임

책임	관계에 사용	설명
		○ 판매된 제품 ○ 설치 기반 항목

책임 정의 사용자 지정

서비스 모델 기반 플러그인과 함께 제공되는 책임 정의를 사용할 수 있습니다. 비즈니스 요구 사항에 맞게 이러한 정의를 수정하거나 고유한 정의를 생성할 수도 있습니다.

주:
기존 정의를 수정하거나 새 정의를 만드는 경우 변경 내용을 반영하려면 ACL을 업데이트해야 할 수도 있습니다.

기존 계정 관리자 책임 정의가 있는 경우, 서비스 모델 기반 플러그인과 함께 제공되는 계정 관리자 책임 정의 기능을 평가해야 할 수 있습니다.

주:
책임 정의를 생성하고 사용하는 기능은 Paris 이전 릴리스에서 사용 가능합니다. 고객은 책임 정의(sn_customerservice_responsibility_def) 테이블을 사용하여 책임 정의를 생성하고, 해당 정의를 사용하여 계정 팀 구성원(sn_customerservice_team_member) 테이블을 사용하여 계정 팀을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 팀 설정을 참조하십시오.

책임 정의 생성

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 책임 정의를 생성할 수 있습니다.

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 관리자 〉 책임 정의.
2. 새로 만들기를 클릭하고 책임 정의 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

다음 관계에서 이 책임이 사용되는 경우 유형 필드에서 사용자를 선택합니다.

- 계정 팀 구성원
- 소비자 팀 구성원
- 세대 팀 구성원

다음 소비자 관계에서 이 책임이 사용되는 경우 유형 필드 값을 없음으로 설정합니다.

- C2C
- 세대 구성원

자세한 내용은 책임 정의 생성을 참조하십시오.

고유한 책임 정의 생성

책임 정의는 고유할 수 있으므로 한 사용자에게만 책임을 할당할 수 있습니다. 책임 정의를 고유하게 만들려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 관리자 〉 책임 정의.
2. 책임 정의를 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. 책임 정의 양식에서 고유 확인란을 활성화합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

다음 테이블에서 기록을 생성하거나 업데이트하는 경우, 시스템은 고유한 책임을 확인하고 적용합니다.

- 세대 팀 구성원[sn_customer_rel_household_to_user]
- 소비자 팀 구성원[sn_customer_rel_consumer_to_user]
- 계정 팀 구성원[sn_customerservice_team_member]

예를 들어, 다음 표에서는 테이블 유형, 관련 책임, 적용된 고유 동작에 대해 설명합니다.

고유한 책임 정의

테이블	책임 예시	고유 동작
계정 팀 구성원	계정 관리자	계정에는 계정 관리자가 한 명만 있을 수 있지만 계정 관리자 책임이 있는 사용자는 여러 계정을 관리할 수 있습니다.
소비자 팀 구성원	관계 관리자	소비자는 관계 관리자를 하나만 사용할 수 있지만 관계 관리자 책임이 있는 사용자는 여러 소비자를 관리할 수 있습니다.
세대 팀 구성원	관계 관리자	세대에서는 관계 관리자를 하나만 사용할 수 있지만 관계 관리자 책임이 있는 사용자는 여러 세대를 관리할 수 있습니다.

주:
책임이 소비자 또는 세대 구성원 간에 관계를 사용하는 경우 책임 정의에 대한 고유 동작이 적용되지 않습니다.

관련 정보

책임 정의 생성

서비스 모델 기반 관계

에이전트와 고객 또는 고객 데이터에 대한 추가 액세스를 제공하는 두 소비자 간에 관계를 생성하십시오.

서비스 모델 기반 기능을 사용하면 다음 사용자 간에 관계를 만들 수 있습니다.

- 내부 사용자 및 계정, 세대 또는 소비자 사이.
- 두 소비자 사이.

관계는 책임 또는 책임 정의를 기반으로 합니다. 관계를 만들 때 관계에 관여하는 사용자와 한 사용자가 다른 사용자를 대신하여 수행하는 책임을 선택합니다. 관계에 할당된 책임은 고객 케이스 및 정보에 대한 액세스를 제공합니다.

다음 관계는 서비스 모델 기반 플러그인과 함께 제공됩니다.

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

Service Model Foundation 플러그인에 대한 관계 및 책임

관계	관계에 사용되는 책임	설명
계정 팀 구성원 [sn_customerservice_team_member]	계정 관리자	내부 사용자와 계정 간에 관계를 생성합니다. 주: 이 관계의 내부 사용자에게 관계 에이전트 역할(sn_customerservice.relationship_agent)도 할당해야 합니다.
소비자 팀 구성원 [sn_customer_rel_consumer_to_user]	관계 관리자	내부 사용자와 소비자 간에 관계를 생성합니다. 주: 이 관계의 내부 사용자에게 관계 에이전트 역할(sn_customerservice.relationship_agent)도 할당해야 합니다.
세대 팀 구성원 [sn_customer_rel_household_to_user]	관계 관리자	내부 사용자와 세대 간에 관계를 생성합니다. 주: 이 관계의 내부 사용자에게 관계 에이전트 역할(sn_customerservice.relationship_agent)도 할당해야 합니다.
C2C [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	공인 대리인	세대에 관계없이 두 소비자 간에 관계를 생성합니다.
세대 구성원 관계 [sn_customer_rel_household_member_relationship]	공인 대리인	한 세대 내의 두 소비자 간에 관계를 생성합니다.

내부 사용자와 고객 사이의 관계

내부 사용자는 계정, 소비자 및 세대와 관계를 가질 수 있습니다. 이러한 관계는 내부 사용자에게 고객 케이스 및 정보에 대한 추가 접근 권한을 제공합니다. 고객에 대한 관계가 있는 내부 사용자는 해당 고객을 대신하여 케이스를 생성하고 관리할 수 있습니다.

관계는 책임을 사용하여 생성됩니다. 내부 사용자와 고객 간에 관계를 만들려면 다음 책임을 사용하십시오.

- 계정 관리자: 이 책임을 사용하여 직원 구성원과 계정 간에 관계를 만듭니다.
- 관계 관리자: 이 책임을 사용하여 직원 구성원과 세대 또는 소비자 간에 관계를 만듭니다.

생성한 관계가 다음 관련 목록에 추가됩니다.

- 비즈니스 위치 양식에서 계정 직원 관계
- 비즈니스 위치 양식에서 소비자 직원 관계

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 위치 양식에서 세대 직원 관계
- 소비자 양식에서 계정 팀
- 소비자 양식에서 소비자 팀
- 세대 양식에서 세대 팀

소비자 사이의 관계

소비자는 다른 소비자와 관계를 가질 수 있습니다. 이러한 관계를 통해 소비자는 다른 소비자를 대신하여 케이스와 정보를 보고 관리할 수 있습니다.

관계는 책임을 사용하여 생성됩니다. 소비자 간에 관계를 생성하려면 공인 대리인 책임을 사용하십시오. 이 책임을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 세대에 관계없이 두 소비자 간에 관계를 생성합니다.
- 한 세대 내의 두 소비자 간에 관계를 생성합니다.

생성한 관계가 다음 관련 목록에 추가됩니다.

- 세대 양식에서 구성원 관계
- 소비자 양식에서 소비자 관계

관계 삭제

관계 정의가 삭제되면 정의를 사용하는 모든 관계도 삭제됩니다.

소비자가 삭제되면 소비자가 속한 모든 관계도 삭제됩니다.

세대가 삭제되면 세대에 대해 생성된 모든 관계도 삭제됩니다.

소비자가 세대의 현재 구성원 상태에서 중단되면 세대 내의 소비자에 대해 생성된 모든 관계도 삭제됩니다.

서비스 모델 기반 테이블

서비스 모델 기반 기능을 사용할 수 있는 플러그인에 포함되거나 이 플러그인에 의해 수정된 테이블입니다.

다음 플러그인을 활성화하면 서비스 모델 기반 기능이 새 테이블을 추가하거나 기존 테이블을 수정합니다.

- Business Location (com.snc.business_location)
- Customer Service Household (com.snc.household)
- Service Organization (com.snc.service_organization)
- Customer Service Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Business Location 플러그인

Business Location 플러그인은 다음 테이블을 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.

Business Location 플러그인의 다양한 테이블 이름

테이블	설명
비즈니스 위치 [sn_csm_business_location]	서비스 조직 [sn_customer_service_organization] 테이블을 확장합니다. 비즈니스 위치는 서비스 조직의 한 유형입니다. 이 테이블에는 비즈니스 위치 기록이 저장됩니다.
내부 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location_internal]	비즈니스 위치 [sn_csm_business_location] 테이블을 확장합니다. 이 테이블에는 내부 비즈니스 위치 기록이 저장됩니다. 주: 내부 비즈니스 위치는 내부 필드 값이 **true**로 설정된 비즈니스 위치입니다.
외부 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location_external]	비즈니스 위치 [sn_csm_business_location] 테이블을 확장합니다. 이 테이블에는 외부 비즈니스 위치 기록이 저장됩니다. 주: 외부 비즈니스 위치는 내부 필드 값이 **false**로 설정된 비즈니스 위치입니다.

Customer Service Household 플러그인

Customer Service Household 플러그인은 다음 테이블을 추가하거나 수정합니다.

Customer Service Household 플러그인의 테이블 이름

테이블	설명
세대 [csm_household]	소비자 세대 기록을 저장합니다. 서비스 모델 기반 기능의 경우, 이 테이블이 세대 대표를 지원하도록 업데이트됩니다.
세대 구성원 [csm_household_member]	세대에 추가된 소비자에 대한 기록을 저장합니다.
세대 팀 구성원 [sn_customer_rel_household_to_user]	내부 사용자와 세대 간에 생성된 각 세대 팀 구성원 관계에 대한 기록을 저장합니다.

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

Customer Service Household 플러그인의 테이블 이름

테이블	설명
세대 구성원 관계 [sn_customer_rel_household_member_relationship]	소비자에서 소비자 관계 [sn_customer_rel_consumer_to_consumer] 테이블로 소비자를 확장합니다. 이 테이블에는 동일한 세대에 속하는 두 소비자 간에 생성된 각 관계의 기록이 저장됩니다.

Service Organization 플러그인

Service Organization 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

Service Organization 플러그인이 추가한 테이블 이름

테이블	설명
서비스 조직 [sn_customer_service_organization]	회사 [core_company] 테이블을 확장합니다. 비즈니스 위치와 내부 비즈니스 위치 등 서비스 조직에 대한 기록을 저장합니다.
서비스 조직 구성원 [sn_csm_service_organization_member]	내부 서비스 조직에 속한 사용자의 기록을 저장합니다.
서비스 조직 외부 직원 [sn_csm_service_organization_external_staff]	사용자 [sys_user] 테이블을 확장합니다. 외부 서비스 조직에 속한 사용자의 기록을 저장합니다.
서비스 조직 구성원 책임 [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	서비스 조직 또는 확장 엔터티에서 근무하는 직원의 책임을 구성합니다.

Customer Service Base Extension Entities 플러그인

Customer Service Base Extension Entities 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

Customer Service Base Extension Entities 플러그인이 추가한 테이블 이름

테이블	설명
소비자에서 소비자 관계 [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	세대에 관계없이 두 소비자 간에 생성된 각 관계에 대한 기록이 저장됩니다.
소비자 팀 구성원 [sn_customer_rel_consumer_to_user]	내부 사용자와 소비자 간에 생성된 각 소비자 팀 구성원 관계에 대한 기록을 저장합니다.

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

Customer Service Install Base Management 플러그인

Customer Service Install Base Management 플러그인은 소비자 판매 제품 [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] 테이블을 추가합니다. 이 테이블은 소비자에게 판매된 각 판매 제품(제품 및 구성요소)에 대한 기록을 저장합니다.

서비스 모델 기반에서 사용하는 테이블

고객을 지원하기 위해 서비스 모델 기반 기능에 사용되는 기존 플러그인의 테이블입니다.

Service Model Foundation 기능에 사용되는 기존 플러그인 및 테이블

플러그인	테이블	새 열
Customer Service (com.sn_customerservice)	책임 정의 [sn_customerservice_responsibility]	
	계정 팀 구성원 [sn_customerservice_team_member]	
	관련 업체 구성 [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	케이스 [sn_customersrevice_case]	세대 서비스 조직 소비자 프로필
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	판매된 제품 [sn_install_base_sold_product]	세대 소비자 프로필
	설치 기반 항목 [sn_install_base_item]	소비자 프로필
Customer Service Management for Orders (com.snc.csm.order)	순서 [csm_order]	세대 서비스 조직

서비스 모델 기반 역할

서비스 모델 기반 기능을 사용할 수 있는 플러그인에 포함된 역할입니다.

다음 테이블에서는 시스템 관리자가 내부 사용자에게 할당할 수 있는 역할에 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.

서비스 모델 기반 역할

역할	설명	포함하는 역할
위치 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_agent]	에이전트의 비즈니스 위치에서 계정과 연락처에 대한 케이스를 생성하고 이행합니다.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
위치 소비자 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	에이전트의 비즈니스 위치에서 소비자와 세대에 대한 케이스를 생성하고 이행합니다.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
위치 관리자 [sn_customerservice.svc_location_manager]	해당 위치 계층 구조 내의 비즈니스 위치로 작업하는 계정, 연락처, 소비자 및 세대에 대한 케이스를 생성하고 업데이트합니다.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
관계 에이전트 [sn_customerservice.relationship_agent]	이 역할은 관계가 있는 계정, 연락처, 소비자, 세대에 대한 케이스로 에이전트의 액세스 대상을 제한합니다. 여기에는 서비스 모델 기반 플러그인과 함께 제공되는 다음 관계가 포함됩니다. • 계정 관리자: 내부 사용자와 계정 간에 관계를 생성합니다. • 관계 관리자: 내부 사용자와 소비자 또는 세대 간에 관계를 생성합니다.	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer • sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade
Service Management 에이전트 [sn_esm_location_agent]	비즈니스 위치에 대한 서비스 관리 에이전트 역할	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • knowledge • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모델 기반 역할

역할	설명	포함하는 역할
		• sn_shn.editor • template_editor • email_composer • template_editor_global

역할별 서비스 모델 기반 테이블 액세스

서비스 모델 기반 테이블에 액세스할 수 있는 사용자 역할입니다.

역할별 서비스 모델 기반 테이블 액세스

테이블	생성	읽기	업데이트	삭제
서비스 조직 [sn_customer_service_organization]		• CSM 관리자 • 고객 에이전트 • 소비자 에이전트		
비즈니스 위치 [sn_csm_business_location]		• CSM 관리자 • 고객 에이전트 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 • 위치 에이전트 • 위치 소비자 에이전트		
내부 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location_internal]		• CSM 관리자 • 고객 에이전트 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 • 위치 에이전트 • 위치 소비자 에이전트 • 위치 관리자 기고자 • 서비스 조직 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.

역할별 서비스 모델 기반 테이블 액세스

테이블	생성	읽기	업데이트	삭제
외부 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location_external]		• CSM 관리자 • 고객 에이전트 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 기고자 • 위치 관계 관리자 • 서비스 조직 기고자		
서비스 조직 구성원 [sn_csm_service_organization_member]	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조인 경우에만)	• CSM 관리자 • 고객 에이전트 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 (해당 계층 구조인 경우에만) • 위치 에이전트 (해당 위치인 경우에만) • 위치 소비자 에이전트 (해당 위치인 경우에만)	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조인 경우에만)	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조인 경우에만)
세대 [csm_household]		• CSM 관리자 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 • 위치 소비자 에이전트 • 관계 에이전트 (관계가 있는 세대의 경우) • 소비자 (해당 세대의 경우)	CSM 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.

역할별 서비스 모델 기반 테이블 액세스

테이블	생성	읽기	업데이트	삭제
세대 구성원 [csm_household_member]	CSM 관리자	• CSM 관리자 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 • 위치 소비자 에이전트 • 관계 에이전트 (관계가 있는 세대의 경우) • 소비자 (세대 대표 또는 소비자가 대표하는 세대의 경우)	• CSM 관리자 • 관계 에이전트 (관계가 있는 세대의 경우)	
소비자에서 소비자 관계 [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	CSM 관리자	• CSM 관리자 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 • 위치 소비자 에이전트	CSM 관리자	
세대 구성원 관계 [sn_customer_rel_household_member_relationship]	CSM 관리자	• CSM 관리자 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 • 위치 소비자 에이전트	CSM 관리자	
계정 팀 구성원 [sn_customerservice_team_member]	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우)	• CSM 관리자 • 고객 에이전트 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우) • 위치 에이전트 (해당 위치의 경우) • 관계 에이전트 (관계가 있는 계정의 경우)	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우)	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우)

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

역할별 서비스 모델 기반 테이블 액세스

테이블	생성	읽기	업데이트	삭제
소비자 팀 구성원 [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우)	• CSM 관리자 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우) • 위치 소비자 에이전트 (해당 위치의 경우) • 관계 에이전트 (관계가 있는 소비자의 경우)	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우)	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우)
세대 팀 구성원 [sn_customer_rel_household_to_user]	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우)	• CSM 관리자 • 소비자 에이전트 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우) • 위치 소비자 에이전트 (해당 위치의 경우) • 관계 에이전트 (관계가 있는 세대의 경우)	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우)	• CSM 관리자 • 위치 관리자 (해당 계층 구조의 경우)

서비스 모델 기반 모듈

서비스 모델 기반 플러그인은 애플리케이션 내비게이터에 여러 모듈을 추가합니다.

비즈니스 위치 모듈

서비스 조직 > 내부/외부 비즈니스 위치: 이 모듈은 생성된 내부 및 외부 비즈니스 위치를 나열합니다.

주:
이 모듈은 Agent Workspace와 플랫폼 인터페이스에서 사용할 수 있습니다.

다음 역할을 가진 사용자는 이러한 모듈에 액세스할 수 있습니다.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- 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.

- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

서비스 조직 외부 직원 모듈

서비스 조직 > 서비스 조직 외부 직원: 이 모듈에는 생성되어 외부 비즈니스 위치에 추가된 외부 직원 구성원이 나열됩니다.

주:
이 모듈은 Agent Workspace와 플랫폼 인터페이스에서 사용할 수 있습니다.

다음 역할을 가진 사용자는 이러한 모듈에 액세스할 수 있습니다.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

세대 모듈

- 고객 > 세대: 사용자가 접근할 수 있는 세대를 나열합니다.
- 고객 > 세대 구성원: 세대에 추가된 소비자를 나열합니다.

주:
이러한 모듈은 Agent Workspace과 플랫폼 인터페이스에서 사용할 수 있습니다.

다음 역할을 가진 사용자는 이러한 모듈에 액세스할 수 있습니다.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

고객 관계 모듈

- 고객 관계 > 소비자 팀 구성원: 내부 사용자와 소비자 간에 생성된 관계를 나열합니다.
- 고객 관계 > 세대 팀 구성원: 내부 사용자와 세대 간에 생성된 관계를 나열합니다.
- 고객 관계 > 소비자 관계: 세대에 관계없이 두 소비자 간에 생성된 관계를 나열합니다.
- 고객 관계 > 세대 관계: 동일한 세대 구성원인 두 소비자 간에 생성된 관계를 나열합니다.

주:
이러한 모듈은 플랫폼 인터페이스에서만 사용할 수 있습니다. Agent Workspace의 관련 목록에서 관계를 볼 수 있습니다. 고객 서비스 관리자 및 위치 관리자는 Agent Workspace에서 계정, 소비자 및 세대 팀 구성원 관계를 수정할 수도 있습니다.

다음 역할을 가진 사용자는 이러한 모듈에 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.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

서비스 모델 기반 케이스

비즈니스 위치에서 위치 에이전트와 위치 소비자 에이전트는 계정, 연락처, 소비자, 세대에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.

위치 에이전트 또는 위치 소비자 에이전트 역할이 있는 직원 구성원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 해당 위치의 고객에 대한 정보를 볼 수 있습니다.
- 계정, 연락처, 세대 및 소비자에 대한 케이스를 생성합니다.
- 해당 위치에 생성된 케이스를 업데이트합니다.
- 소비자를 생성합니다.

케이스 위치

케이스가 비즈니스 위치에 속합니다. 위치 에이전트 또는 관리자가 케이스를 만든 경우, 케이스 양식의 서비스 조직 필드는 에이전트 또는 관리자가 속한 비즈니스 위치로 자동 업데이트됩니다. 케이스가 재할당되면 이 필드는 새 에이전트 또는 관리자의 필드로 업데이트됩니다.

위치 에이전트 또는 관리자가 여러 위치에 속한 경우에는 서비스 조직 필드를 비워 둘 수 있습니다. 이 필드를 채울 때, 서비스 조직이 케이스에 대한 위치 에이전트의 접근을 통제하기 때문에 신중하게 선택합니다.

주:
케이스는 하나의 비즈니스 위치에만 속할 수 있습니다.

서비스 조직은 새 케이스에 대해 수동으로 설정하거나 기존 케이스의 경우 변경할 수 있습니다. 서비스 조직을 변경하여도 할당된 에이전트는 변경되지 않습니다.

케이스 접근

케이스 접근은 케이스 양식의 서비스 조직 필드에서 비즈니스 위치로 통제됩니다. 다음 사용자가 케이스에 접근할 수 있습니다.

- 직원 구성원이 비즈니스 위치에 있으며 위치 에이전트 또는 위치 소비자 에이전트 역할을 갖습니다.
- 관리자가 비즈니스 위치에 있으며 위치 관리자 역할을 갖습니다.

비즈니스 위치에 대한 케이스는 내부 비즈니스 위치 양식의 케이스 관련 목록에 추가됩니다.

- 케이스가 생성되면 케이스의 서비스 조직은 케이스를 생성하는 사용자의 서비스 조직입니다.
- 케이스가 에이전트에 할당되면 케이스의 서비스 조직이 할당된 에이전트의 서비스 조직으로 업데이트됩니다.

소비자에 대한 케이스 접근

소비자 유형	케이스 접근
소비자	자신의 케이스를 관리할 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.

소비자에 대한 케이스 접근

소비자 유형	케이스 접근
세대 대표	모든 세대 구성원에 대한 케이스를 관리할 수 있습니다.
공인 대리인(세대에 관계없음)	소비자가 대표하는 케이스를 관리할 수 있습니다.
공인 대리인(세대 내부)	모두 현재 세대 구성원인 경우에 소비자가 대표하는 케이스를 관리할 수 있습니다.

사용자에 대한 케이스 접근

사용자	필요한 역할	케이스 접근
위치 관리자	위치 관리자	해당 위치 계층 구조에서 케이스를 관리할 수 있습니다.
위치 직원 구성원	위치 에이전트 위치 소비자 에이전트	해당 위치에서 케이스를 관리할 수 있습니다.
계정 관리자	관계 에이전트	해당 계정에 대한 케이스를 관리할 수 있습니다.
소비자 관계 관리자	관계 에이전트	해당 소비자에 대한 케이스를 관리할 수 있습니다.
세대 관계 관리자	관계 에이전트	해당 세대에 대한 케이스를 관리할 수 있습니다.

서비스 모델 기반 비즈니스 위치

비즈니스 위치 엔터티를 사용하여 매장, 지점, 프랜차이즈 및 대리점과 같은 내부 및 외부 비즈니스 위치를 포함하는 조직 구조를 생성합니다.

비즈니스 위치는 서비스 조직의 확장입니다. 비즈니스 위치 엔터티를 사용하면 고객 지원과 관련된 내부 및 외부 조직 구조를 모델링할 수 있습니다. 또한 에이전트에게 고객 데이터에 대한 가시성을 올바른 수준으로 제공할 수 있습니다.

비즈니스 위치 엔터티를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 상위 및 하위 위치가 있는 계층 구조를 사용하여 내부와 외부 비즈니스 위치를 생성합니다.
- 사용자를 비즈니스 위치에 연결하여 해당 위치의 직원 구성원으로 만듭니다.
- 비즈니스 위치에 직원 구성원을 제공하여 해당 위치에 대한 고객 케이스와 정보에 접근할 수 있습니다.
- 직원 구성원 팀을 생성하여 계정, 소비자 및 세대를 지원합니다.
- 해당 팀에 있는 직원 구성원에게 계정, 소비자, 세대에 대한 케이스를 관리할 수 있는 접근 권한을 제공합니다.

비즈니스 위치 생성

내부 및 외부 비즈니스 위치를 생성하여 조직 구조를 유지관리합니다. 비즈니스 위치를 생성하려면 비즈니스 위치 생성 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.

비즈니스 위치 접근

관리자는 해당 비즈니스 위치와 계층 구조에서 하위 위치로 지정되는 비즈니스 위치에 접근할 수 있습니다.

- 사용자를 관리자 필드에 추가하면 sn_customerservice.svc_location_manager 역할이 해당 사용자에게 자동으로 추가됩니다.
- 여러 비즈니스 위치에 대한 관리자로 사용자를 추가할 수 있습니다.

위치 에이전트 역할 또는 위치 소비자 에이전트 역할이 있는 직원 구성원은 다음을 동작을 수행할 수 있습니다.

- 고객의 비즈니스 위치에 대한 케이스를 생성합니다.
- 케이스 양식의 서비스 조직 필드에 있는 위치가 비즈니스 위치와 일치하는 케이스에 액세스합니다.

고객을 서비스 조직에 연결

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션을 사용하여 고객을 SO(서비스 조직)에 연결합니다. 고객과 SO 간의 관계를 설정하면 SO 구성원이 비즈니스 위치에서 고객에 대한 케이스를 만들거나 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager

이 태스크 정보

서비스 조직 기준 [service_organization_criteria] 테이블을 사용하여 고객(계정, 소비자 및 세대)을 연결할 수 있습니다. 이 연결을 통해 조직은 비즈니스 위치와 연결된 모든 고객에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 비즈니스 위치 〉 내부 또는 외부 비즈니스 위치.
2. 필요한 내부 또는 외부 비즈니스 위치 기록을 선택합니다.
3. 서비스 조직 고객 기준 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 조직 고객 기준 양식

필드	설명
서비스 조직 기준	서비스 조직에서 고객을 정의하는 기준입니다.
서비스 조직	기준과 일치하는 고객에게 서비스를 제공하는 서비스 조직입니다.
활성	서비스 조직 고객 기준을 활성화하거나 비활성화하는 확인란입니다. 기본적으로 활성 필드는 **True**로 설정됩니다.

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

필드	설명
	주: 테이블당 하나의 활성 기준만 서비스 조직과 연결할 수 있습니다.

5. 제출을 선택합니다.
   서비스 조직 기준은 비즈니스 위치에 대해 정의됩니다.

비즈니스 위치에 대한 케이스 생성 및 관리

위치 에이전트 역할이 있는 직원 구성원은 해당 비즈니스 위치에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

이 태스크 정보

위치 에이전트 역할이 있는 직원 구성원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 해당 위치의 고객에 대한 정보를 볼 수 있습니다.
- 해당 위치에 있는 계정, 연락처, 세대 및 소비자에 대한 케이스를 생성합니다.
- 소비자를 생성합니다.
- 해당 위치에 생성된 케이스를 업데이트합니다.

케이스가 하나의 비즈니스 위치에 속합니다. 위치 에이전트 또는 관리자가 케이스를 만든 경우, 케이스 양식의 서비스 조직 필드는 에이전트 또는 관리자가 속한 비즈니스 위치로 자동 업데이트됩니다. 케이스가 재할당되면 이 필드는 새 에이전트 또는 관리자를 보여 주도록 업데이트됩니다.

위치 에이전트 또는 관리자가 여러 위치에 속한 경우에는 서비스 조직 필드를 비워 둘 수 있습니다. 이 필드를 채울 때, 서비스 조직이 케이스에 대한 위치 에이전트의 접근을 통제하기 때문에 신중하게 선택합니다.

서비스 조직은 새 케이스에 대해 수동으로 설정하거나 기존 케이스의 경우 변경할 수 있습니다. 서비스 조직을 변경하여도 할당된 에이전트는 변경되지 않습니다.

위치 에이전트와 관리자는 계정, 접촉 창구 또는 소비자를 추가하지 않고도 비즈니스 위치에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 케이스를 생성하는 위치 에이전트 또는 관리자가 오픈한 사람 필드에 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 케이스 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 옵션: 생성하려는 케이스 유형을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 케이스 양식을 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

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

관련 정보

서비스 모델 기반 케이스

책임 할당

역할 할당

고객 서비스 케이스 생성

계정 직원 관계 생성

비즈니스 위치에 있는 직원 구성원과 계정 간에 관계를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager

이 태스크 정보

비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가된 사용자를 계정 관계에 할당할 수 있습니다.

- 관리자와 고객 서비스 관리자는 모든 위치에서 직원 구성원을 할당할 수 있습니다.
- 위치 관리자는 접근할 수 있는 위치에서 직원 구성원을 할당할 수 있습니다.

관계는 책임을 기반으로 합니다. 책임 정의는 고객 또는 소비자를 지원하는 역할 또는 기능을 설명합니다. 계정 팀 구성원 관계를 만들려면 계정 관리자 책임을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부/외부 비즈니스 위치.
2. 내부 또는 외부 비즈니스 위치를 선택합니다.
3. 계정 직원 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   이 관련 목록에는 해당 위치에 있는 직원 구성원과 관계가 있는 계정이 표시됩니다.
4. 계정 필드에서 직원 구성원이 할당된 계정을 선택합니다.
5. 책임 필드에서 계정 관리자를 선택합니다.
6. 사용자 필드에서 책임을 이행하는 직원 구성원을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   관계가 계정 직원 관계 관련 목록에 추가됩니다.

소비자 직원 관계 생성

비즈니스 위치에 있는 직원 구성원과 소비자 간에 관계를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager

이 태스크 정보

비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가된 사용자에게 소비자 관계를 할당할 수 있습니다.

- 관리자와 고객 서비스 관리자는 모든 위치에서 직원 구성원을 할당할 수 있습니다.
- 위치 관리자는 접근할 수 있는 위치에서 직원 구성원을 할당할 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.

관계는 책임을 기반으로 합니다. 책임 정의는 고객 또는 소비자를 지원하는 역할 또는 기능을 설명합니다. 소비자 관계를 생성하려면 관계 관리자 책임을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부/외부 비즈니스 위치.
2. 내부 또는 외부 비즈니스 위치를 선택합니다.
3. 소비자 직원 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   이 관련 목록에는 해당 위치의 직원 구성원과 관계가 있는 소비자가 표시됩니다.
4. 소비자 필드에서 사용자가 할당된 소비자를 선택합니다.
5. 책임 필드에서 관계 관리자 책임을 선택합니다.
6. 사용자 필드에서 책임을 이행하는 직원 구성원을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   관계가 소비자 직원 관계 관련 목록에 추가됩니다.

세대 직원 관계 생성

비즈니스 위치에 있는 직원 구성원과 세대 간에 관계를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager

이 태스크 정보
비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가된 사용자에게 세대 관계를 할당할 수 있습니다.

관계는 책임을 기반으로 합니다. 책임 정의는 고객 또는 소비자를 지원하는 역할 또는 기능을 설명합니다. 세대 관계를 생성하려면 관계 관리자 책임을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부/외부 비즈니스 위치.
2. 내부 또는 외부 비즈니스 위치를 선택합니다.
3. 세대 직원 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   이 관련 목록에는 해당 위치의 직원 구성원과 관계가 있는 세대가 표시됩니다.
4. 세대 필드에서 사용자가 할당된 소비자를 선택합니다.
5. 책임 필드에서 관계 관리자 책임을 선택합니다.
6. 사용자 필드에서 책임을 이행하는 직원 구성원을 선택합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   관계가 세대 직원 관계 관련 목록에 추가됩니다.

비즈니스 위치에 대한 판매된 제품 생성 및 관리

위치 에이전트 역할이 있는 직원 구성원은 해당 비즈니스 위치에 대해 판매된 제품을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent 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
sn_customerservice_manager 역할을 가진 직원 구성원은 올바른 제품 모델을 선택하여 판매된 제품을 생성할 수 있지만, sn_customerservice.svc_location_agent 역할을 가진 직원 구성원은 서비스 조직에 설치된 판매된 제품 목록을 확인만 할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부/외부 비즈니스 위치.
2. 내부 또는 외부 비즈니스 위치를 선택합니다.
3. 판매된 제품 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

판매된 제품 양식

필드	설명
이름	판매된 제품의 이름입니다.
제품	고객에게 판매한 제품 모델입니다.
상위 판매 제품	판매된 제품에 하위 구성요소가 있는 경우 또 다른 판매된 제품에 대한 참조입니다.
서비스 조직	고객에게 서비스를 제공하는 데 관여하는 내부 및 외부 엔터티입니다. 주: 판매된 제품은 서비스 조직과 밀접한 관련이 있습니다. 예를 들어, 서비스 조직을 선택하면 판매된 모든 상위 제품이 동일한 서비스 조직에서 제공됩니다.

5. 제출을 클릭합니다.
선택한 비즈니스 위치에 대해 판매된 제품 기록이 생성됩니다.

관련 정보

판매된 제품 생성

비즈니스 위치에 대한 설치 기반 항목 생성 및 관리

위치 에이전트 역할이 있는 직원 구성원은 해당 비즈니스 위치에 대한 설치 기반 항목을 생성하고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent 또는 admin

이 태스크 정보
sn_customerservice_manager 역할을 가진 직원 구성원은 올바른 구성 항목을 선택하여 설치 기반 항목을 생성하는 반면, sn_customerservice.svc_location_agent 역할을 가진 직원 구성원은 서비스 조직에 설치된 설치 기반 항목 목록을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부/외부 비즈니스 위치.
2. 내부 또는 외부 비즈니스 위치를 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. 설치 기반 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설치 기반 항목 양식

필드	설명
번호	설치 기반 항목의 고유 ID입니다. 이 필드 값은 자동으로 설정되지만 변경할 수 있습니다.
이름	설치 기반 항목의 이름입니다.
구성 항목	판매된 제품에 하위 구성요소가 있는 경우 또 다른 판매된 제품에 대한 참조입니다.
서비스 조직	고객에게 서비스를 제공하는 데 관여하는 내부 및 외부 엔터티입니다.
소유자	설치 기반 항목의 비즈니스 관리자입니다.
지원하는 사람	지원되는 구성 항목입니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   선택한 비즈니스 위치에 대한 설치 기반 항목 기록이 생성됩니다.

관련 정보

설치 기반 항목 생성

서비스 조직 설치 기반

서비스 조직에서 제품과 서비스를 추적하여 사전 예방적 고객 지원을 서비스 모델 기반로 확장합니다.

비즈니스 위치는 서비스 조직의 확장이며 고객 서비스를 제공하는 데 매우 중요합니다. 비즈니스 위치를 활용하면 매장, 지점, 프랜차이즈 및 대리점과 같은 물리적 채널을 통해 고객과 상호작용하는 비즈니스를 지원할 수 있습니다. 비즈니스 위치는 소비자가 정보와 구매뿐만 아니라 판매 후 및 지속적인 지원을 위해 참여하는 곳으로 종종 비즈니스의 얼굴로 간주됩니다.

비즈니스에는 고객에게 서비스를 제공하기 위해 이러한 위치에 여러 제품이 설치되어 있습니다. 과거에는 기업이 이러한 제품과 서비스를 추적하고 관리할 수 있는 간편한 방법이 없었습니다. 이전에는 계정과 소비자의 제품과 서비스만 추적할 수 있었으며, 그 결과 장비가 고장 나면 서비스가 지연되고 고객 만족도가 낮아지는 경우가 많았습니다.

사전 예방적 고객 지원을 서비스 모델 기반로 확장하면 판매된 제품과 서비스 조직에 설치된 설치 기반 항목을 추적할 수 있습니다.

릴리스부터 Washington DC 서비스 조직은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 비즈니스 위치에 설치된 제품과 서비스를 추적하고 관리합니다.
- 비즈니스 위치에서 기고자가 케이스를 제출하고 도움을 요청할 수 있도록 지원합니다.
- 판매된 제품 및 비즈니스 위치에 배포된 설치 기반 항목에 대한 케이스를 만들고 해결합니다.

관련 정보

서비스 조직에 대한 판매된 제품 및 설치 기반 플러그인

역할 할당

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 조직에 대한 판매된 제품 및 설치 기반 플러그인

서비스 조직에 대해 판매된 제품 및 설치 기반 항목을 추적합니다.

서비스 조직에 대한 판매된 제품 및 설치 기반 플러그인

플러그인은 서비스 조직에서 판매된 제품 및 설치 기반 항목을 추적하는 데 사용됩니다.

판매된 제품 및 설치 기반에 대한 플러그인

플러그인 이름	설명
비즈니스 위치 [com.snc.business_location]	이 플러그인은 회사가 매장 및 지점과 같은 물리적 채널을 통해 고객과 비즈니스를 수행하는 서비스 모델 기반을 지원합니다.
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 플러그인을 통해 고객은 고객 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다.

관련 정보

- 역할 할당
- 비즈니스 위치에 대한 판매된 제품 생성 및 관리
- 비즈니스 위치에 대한 설치 기반 항목 생성 및 관리

서비스 모델 기반 세대

세대 엔터티는 일반적으로 공통 주소를 공유하고 서비스를 그룹으로 사용하는 소비자 그룹을 나타냅니다.

세대는 해당 세대의 구성원으로 추가된 소비자로 구성됩니다.

주:
세대에는 주소가 있으며 소비자는 고유한 주소를 가지고 있습니다. 소비자를 구성원으로 세대에 추가할 때 이러한 주소가 동일할 필요는 없습니다.

세대 엔터티를 통하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 세대를 만들고 세대의 구성원으로 소비자를 추가합니다.
- 세대 및 세대 구성원에 대한 케이스를 만듭니다.
- 세대 구성원 간 관계 생성 이러한 관계는 한 세대 구성원에게 다른 구성원을 대신하여 케이스를 관리할 수 있는 권한을 부여합니다.
- 직원 구성원이 해당 세대와 구성원에 대한 케이스를 관리할 수 있도록 직원 구성원과 세대 또는 세대 구성원 간에 관계를 생성합니다.
- 판매된 제품, 계약 및 권리를 포함한 세대에 대한 정보를 추적합니다.

세대 대표

세대는 한 명의 구성원이 세대 대표로 지정될 수 있습니다. 세대 대표로 추가된 소비자는 자동으로 세대 구성원으로 추가됩니다.

세대 대표는 세대와 다른 세대 구성원에 대한 모든 케이스와 정보에 접근할 수 있습니다. 세대 대표는 다음을 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.

- 세대에 판매되는 제품.
- 판매된 제품 및 세대 구성원에 대한 설치 기반 항목.

세대 정보

세대에는 여러 구성원이 있을 수 있습니다. 이러한 구성원은 소비자 또는 소비자 사용자일 수 있습니다. 소비자는 여러 세대에 속할 수도 있습니다.

세대 구성원 자격은 세대 구성원 양식의 시작 날짜와 종료 날짜에 따라 정의됩니다. 다음의 경우 세대 구성원이 현재 구성원으로 간주됩니다.

- 시작 날짜 필드가 비어 있거나 오늘 날짜로 채워집니다.
- 시작 날짜 필드는 지난 날짜로 채워지며 종료 날짜 필드는 비어 있거나 오늘 날짜 또는 미래 날짜로 채워집니다.

현재 구성원 자격이 되는 날짜가 있는 기록은 한 세대의 각 소비자에게 허용됩니다. 소비자는 세대에 여러 번 퇴장하고 다시 참가할 수 있습니다. 이 정보는 시작 날짜 및 종료 날짜를 사용하여 기록됩니다.

구성원이 세대에서 추가 또는 제거될 때 구성원 이력이 유지됩니다. 이 정보는 세대 양식의 다음 관련 목록에서 찾을 수 있습니다.

- 현재 구성원: 현재 세대의 소비자.
- 모든 구성원: 세대의 현재 및 이전 구성원. 이 목록에는 세대 이력이 제공됩니다. 구성원은 이 목록에 여러 번 나타날 수 있습니다.

세대 양식의 다음 관련 목록에서 세대 케이스 및 제품에 대한 정보를 찾을 수도 있습니다.

- 케이스: 세대 내의 모든 구성원에 대해 생성된 케이스
- 판매된 제품: 세대에서 소유한 제품. 이러한 제품은 여러 세대 구성원들이 소유하거나 공유할 수 있습니다.

세대 구성원 관계

세대 및 세대 구성원에 대해 다음과 같은 관계 유형을 생성할 수 있습니다. 이러한 관계는 세대 양식에서 다음 관련 목록에 포함됩니다.

- 구성원 관계: 세대 구성원 간에 수립된 관계입니다. 이러한 관계는 공인 대리인 책임을 사용하여 생성됩니다. 다른 세대 구성원과의 공인 대리인 관계가 있는 세대 구성원은 해당 구성원을 대신할 수 있으며 해당 구성원에 대한 케이스와 정보를 관리할 수 있습니다.
- 세대 팀: 에이전트와 세대 간에 수립된 관계입니다. 이러한 관계는 관계 관리자 책임을 사용하여 생성됩니다. 세대와의 관계 관리자 관계가 있는 에이전트는 해당 세대의 모든 케이스를 관리할 수 있습니다.

소비자 관계

소비자에 대해 다음과 같은 관계 유형을 생성할 수 있습니다.

- 소비자 관계: 세대에 관계없이 두 소비자 간에 수립된 관계입니다. 이러한 관계는 공인 대리인 책임을 사용하여 생성됩니다. 다른 소비자와의 공인 대리인 관계가 있는 소비자는 해당 소비자에 대한 케이스를 관리할 수 있습니다.
- 소비자 팀: 에이전트와 소비자 간에 수립된 관계입니다. 이러한 관계는 관계 관리자 책임을 사용하여 생성됩니다. 소비자와의 관계 관리자 관계가 있는 에이전트는 해당 소비자의 모든 케이스에 접근할 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.

세대 생성 또는 업데이트

세대를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, admin

이 태스크 정보
세대는 공통 주소에서 거주하며 제품과 서비스를 공유하는 소비자 그룹으로 구성됩니다.

세대에는 지정된 세대 대표와 여러 현재 구성원이 있을 수 있습니다. 세대 대표는 다른 세대 구성원에 대한 모든 케이스와 정보에 접근할 수 있습니다.

시스템 관리자 역할을 가진 사용자가 세대를 생성할 수 있습니다. 이 사용자는 세대를 삭제할 수도 있습니다. 세대가 삭제되면 시스템에서 구성원, 판매된 제품, 케이스 및 작업 주문을 포함한 세대에 대한 참조 및 연관 사항을 지우지만 연결된 엔터티는 삭제되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 세대.
2. 세대 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 세대 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   세대가 세대 목록에 추가됩니다.

관련 정보

서비스 모델 기반 세대

서비스 모델 기반 관계

세대에 소비자 추가

소비자를 세대 구성원으로 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, admin

이 태스크 정보
소비자 테이블의 기존 소비자를 세대에 추가할 수 있습니다.

- 세대에는 여러 소비자가 있을 수 있습니다.
- 소비자는 여러 세대에 속할 수 있습니다. 한 세대는 해당 소비자에 대한 기본 세대로 지정할 수 있습니다.

세대 구성원 기록은 세대 구성원 테이블에 추가됩니다. 소비자가 세대에 추가되면 소비자에게는 HM 프리픽스로 시작하는 고유한 세대 구성원 번호가 할당됩니다.

세대 양식에는 다음과 같은 세대 구성원 관련 목록이 포함되어 있습니다.

- 현재 구성원: 세대에 속하는 소비자로서 현재 날짜를 기준으로 합니다.
- 모든 구성원: 현재 구성원 및 이전 구성원. 고객 서비스 관리자나 관리자는 종료 날짜 필드에 날짜를 추가하여 소비자가 더 이상 세대에 속하지 않음을 표시할 수 있습니다. 세대에서 퇴장한 소비자를 해당 세대에 다시 추가할 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 세대.
2. 세대를 선택합니다.
3. 현재 구성원 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 소비자 필드의 소비자 테이블에서 사용자를 추가합니다.
   2단계에서 선택한 세대로 세대 필드가 자동으로 업데이트됩니다.
5. 옵션: 원하는 경우 시작 날짜 필드에 소비자가 세대에 추가된 날짜를 추가하십시오.
   소비자가 세대에서 제거되면 종료 날짜 필드를 추가할 수 있습니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   소비자가 현재 구성원 관련 목록에 추가됩니다.

   이 소비자에 대한 소비자 양식에서 세대가 다음 관련 목록에 추가됩니다.

   - 현재 세대
   - 모든 세대

   주:
   이러한 관련 목록을 표시하려면 소비자 양식을 구성해야 할 수도 있습니다. 자세한 내용은 서비스 모델 기반 구성 문서를 참조하십시오.

세대 구성원 간 관계 생성

같은 세대의 현재 구성원인 두 소비자 간에 관계를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, admin

이 태스크 정보
관계는 책임을 기반으로 합니다. 책임 정의는 고객 또는 소비자를 지원하는 역할 또는 기능을 설명합니다. 한 세대에서 두 소비자 간에 관계를 생성하려면 공인 대리인 책임을 사용하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 세대.
2. 세대를 선택합니다.
3. 구성원 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   이 관련 목록에는 이 세대의 소비자 간에 존재하는 현재 관계가 표시됩니다. 새로 만들기를 클릭하면 새 세대 구성원 관계가 이미 채워져 있는 세대 필드와 함께 표시됩니다.
4. 소비자 필드에서 같은 세대에 있는 다른 소비자를 대신하여 책임을 이행하는 세대 소비자를 선택합니다.
5. 책임 필드에서 공인 대리인 책임을 선택합니다.
6. 소비자 소속 필드에서 소비자 필드의 소비자에 해당하는 소비자를 선택합니다
7. 제출을 클릭합니다.
   관계가 구성원 관계 관련 목록에 추가됩니다.

두 소비자 간 관계 생성

세대에 관계없이 두 소비자 간에 관계를 생성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice_manager, admin

이 태스크 정보
관계는 책임을 기반으로 합니다. 책임 정의는 고객 또는 소비자를 지원하는 역할 또는 기능을 설명합니다. 두 소비자 간에 관계를 생성하려면 공인 대리인 책임을 사용하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자.
2. 소비자를 선택합니다.
3. 소비자 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   이 관련 목록에는 선택한 소비자에 대해 존재하는 현재 관계가 표시됩니다. 새로 만들기를 클릭하면 새 소비자에서 소비자 관계 양식이 채워진 소비자 필드와 함께 표시됩니다.
4. 책임 필드에서 공인 대리인 책임을 선택합니다.
5. 소비자 소속 필드에서 소비자 필드의 소비자에 해당하는 소비자를 선택합니다
6. 제출을 클릭합니다.
   관계가 소비자 관계 관련 목록에 추가됩니다.

소비자 또는 세대에 대한 케이스 생성 및 관리

위치 에이전트 역할이 있는 직원 구성원은 소비자 및 세대에 대한 케이스를 생성하고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

이 태스크 정보
위치 에이전트 또는 소비자 위치 에이전트 역할이 있는 비즈니스 위치의 직원 구성원은 세대와 소비자에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.

세대와 관계가 있는 직원 구성원 또는 내부 사용자(관계 관리자 책임 기반)는 해당 세대와 그 구성원에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 세대와 관계가 있는 사용자는 다음 위치에 나열됩니다.

- 세대 양식의 세대 팀 관련 목록.
- 세대 팀 구성원 목록.

관계 관리자는 접근할 수 있는 케이스에 대해 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업 메모 및 코멘트를 추가합니다.
- 첨부 파일을 추가합니다.
- 케이스를 종결합니다.

소비자 케이스가 생성되거나 업데이트되면 소비자는 이메일 알림을 받습니다. 세대가 케이스에 추가된 경우, 케이스를 생성하거나 업데이트할 때 세대 대표에게도 알립니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 케이스 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 옵션: 생성하려는 케이스 유형을 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. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
소비자를 추가합니다.	소비자 필드에서 소비자를 선택합니다. ○ 소비자가 한 세대에만 속한 경우에는 세대 필드가 자동으로 업데이트됩니다. ○ 소비자가 둘 이상의 세대에 속한 경우, 세대 필드의 소비자가 속한 세대에서 세대를 선택합니다. ○ 소비자가 세대에 속하지 않는 경우에는 세대 필드를 비워 둘 수 있습니다.
세대를 추가합니다.	세대 필드에서 세대를 선택합니다. ○ 세대에 현재 구성원이 한 명만 있는 경우에는 소비자 필드가 자동으로 업데이트됩니다. ○ 세대에 현재 구성원이 여러 명인 경우 소비자 필드의 세대 구성원에서 소비자를 선택합니다.

4. 케이스 양식의 나머지 필드에 내용을 입력합니다.
5. 원하는 경우, 감시 목록에 기타 세대 구성원을 추가합니다.
   관계 관리자 관계가 있는 사용자가 세대 또는 세대 구성원에 대한 케이스를 생성하는 경우, 이 사용자는 자동으로 감시 목록에 추가됩니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   케이스가 세대 양식의 케이스 관련 목록에 추가됩니다.

관련 정보

서비스 모델 기반 케이스

세대에 대한 권리 생성

모든 세대 구성원이 동일한 사용 약관에 포함되도록 세대에 대한 권리를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager, admin

이 태스크 정보

시스템 관리자 및 고객 서비스 관리자가 세대에 대한 권리를 생성할 수 있습니다. 이러한 권리는 해당 세대의 현재 구성원에게 적용됩니다.

세대 또는 소비자에 대해 케이스가 생성되면 케이스 양식의 권리 필드에 사용 가능한 권리 목록이 나열됩니다.

필드 유형에 따라 나열되는 권리

채우는 필드	권리 필드에 나열되는 권리 목록
세대 및 소비자	소비자와 세대 모두에 대한 권리
세대	세대에 대한 권리
소비자	소비자에 대한 권리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 계약 〉 권리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 세대 필드에서 세대를 선택합니다.
   세대를 선택하면 세대 대표가 소비자 필드에 자동으로 추가됩니다.

   주:
   양식 레이아웃을 구성하고 세대 필드를 추가해야 할 수도 있습니다.

4. 옵션: 원하는 경우 소비자 필드에서 다른 세대 구성원을 선택합니다.
5. 권리 양식의 나머지 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 CSM 엔터티에 대한 권리 생성을 참조하십시오.
6. 제출을 클릭합니다.
   권리가 세대 양식의 권리 관련 목록에 추가됩니다.

세대에 대한 서비스 계약 생성

모든 세대 구성원이 동일한 사용 약관에 포함되도록 세대에 대한 서비스 계약을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, admin

이 태스크 정보
시스템 관리자 및 고객 서비스 관리자가 세대에 대한 계약을 생성할 수 있습니다. 이러한 계약은 해당 세대의 현재 구성원에게 적용됩니다.

세대 또는 소비자에 대해 케이스가 생성되면 케이스 양식의 계약 필드에 사용 가능한 계약 목록이 나열됩니다.

- 세대와 소비자 필드가 채워지면 계약 필드에 소비자와 세대 모두에 대한 계약이 나열됩니다.
- 세대 필드만 채워진 경우 계약 필드에 세대에 대한 계약이 나열됩니다.
- 소비자 필드만 채워지면 계약 필드에 소비자에 대한 계약이 나열됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 계약 〉 서비스 계약.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 세대 필드에서 세대를 선택합니다.
   세대를 선택하면 세대 대표가 소비자 필드에 자동으로 추가됩니다.

   주:
   양식 레이아웃을 구성하고 세대 필드를 추가해야 할 수도 있습니다.

4. 옵션: 원하는 경우 소비자 필드에서 다른 세대 구성원을 선택합니다.
5. 계약 양식의 나머지 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 서비스 계약 생성을 참조하십시오.
6. 제출을 클릭합니다.
   계약이 세대 양식의 계약 관련 목록에 추가됩니다.

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

Consumer Service Portal 변경 사항

Customer Service Household 플러그인을 활성화하면 Consumer Service Portal에서 세대와 세대 구성원을 볼 수 있으며 세대 구성원에 대한 케이스를 보고 생성할 수 있습니다.

포털에서 여러 세대 보기

소비자는 여러 세대에 속할 수 있으며 하나의 기본 세대를 가질 수 있습니다. Customer Service Household 플러그인이 활성화되면 Consumer Service Portal에 로그인한 소비자는 사용자 프로파일 페이지에서 다음 정보를 볼 수 있습니다.

- 기본 세대 필드에 있는 소비자의 기본 세대.
- 세대 목록에서 소비자가 속한 세대.

포털에서 세대 구성원 보기

세대 대표인 소비자의 경우, 지원 메뉴에는 모든 현재 세대 구성원을 나열하는 세대 구성원 메뉴 항목이 포함되어 있습니다.

이 메뉴 항목을 선택하면 로그인한 소비자가 세대 대표인 세대에 대한 구성원을 나열하는 페이지가 표시됩니다.

다른 세대 구성원 또는 다른 소비자에 대한 케이스 생성

소비자는 다음 인스턴스에서 다른 소비자에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.

- 세대 대표인 소비자는 다른 세대 구성원에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.
- 소비자가 다른 소비자에 대한 공인 대리인이면 해당 소비자를 대신하여 케이스를 만들 수 있습니다.

케이스를 만들 때, 세대 대표 또는 공인 대리인은 기록 생성자의 소비자 필드에서 세대 구성원을 선택할 수 있습니다.

- 로그인한 소비자가 한 세대에만 속한 경우, 세대는 제출될 때 케이스에 자동으로 추가됩니다.
- 로그인한 소비자가 둘 이상의 세대에 속한다면 기록 생성자의 세대 필드에서 올바른 세대를 선택할 수 있습니다.
- 세대가 먼저 선택되면 소비자 필드에 나열된 소비자는 세대의 현재 구성원으로 제한됩니다.

기록 생성자의 세대 및 소비자 필드에 대한 기본 선택 사항에는 기본 세대와 로그인한 소비자가 포함됩니다.

포털에서 케이스 보기 및 업데이트

로그인한 소비자는 포털에서 다음 케이스를 볼 수 있습니다.

- 모든 케이스: 세대에 속하거나 공인 대리인인 소비자에 속하는 모든 케이스.
- 내 케이스: 로그인한 소비자가 만든 케이스.

세대 대표 또는 공인 대리인은 세대에 속하는 케이스에 대해 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 코멘트 및 첨부 파일을 추가합니다.
- 솔루션을 수락하거나 거부합니다.
- 케이스를 닫습니다.

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

소비자 케이스 정보

Customer Service Household 플러그인이 활성화되면 티켓 필드 정보 탭에 소비자 필드가 포함됩니다.

고객 서비스 관리(CSM)용 플러그인 활성화

서비스 모델 기반 기능을 사용하려면 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 비즈니스 위치(com.snc.business_location) 및 Customer Service Household(com.snc.household) 플러그인을 활성화해야 합니다.

관련 정보

- 비즈니스 위치 활성화
- 고객 서비스 세대 활성화

비즈니스 위치 활성화

Business Location 플러그인을 활성화하여 비즈니스 위치에 대한 고객 서비스를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Business Location 플러그인(com.snc.business_location)을 활성화하면 매장, 지점, 프랜차이즈 및 대리점과 같은 물리적 채널을 통해 고객과 상호작용하는 비즈니스를 지원할 수 있습니다. Business Location 플러그인(com.snc.business_location)을 활성화하면 Service Organization 플러그인(com.snc.service_organization)이 자동으로 활성화됩니다. 이를 통해 지점, 매장, 프랜차이즈 및 대리점과 같은 고객 서비스 구조의 내부 및 외부 개체를 지원할 수 있습니다.

주:
Washington DC 릴리스부터 Business Location(com.snc.business_location) 플러그인을 활성화하면 Case types(com.snc.csm_case_types) 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. Business Location 플러그인(com.snc.business_location)을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

관련 정보

- 고객 서비스 세대 활성화

고객 서비스 세대 활성화

Customer Service Household 플러그인을 활성화하여 세대에 대한 고객 서비스를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Customer Service Household 플러그인(com.snc.household)을 사용하면 세대를 생성하고, 세대 구성원을 정의하여 세대 구성원 사이의 관계를 식별할 수 있습니다. 이 플러그인은 관계, 사용자 프로필 특성 및 역할을 통해 세분화된 액세스 제어를 제공하는 고객 서비스 기본 확장 엔터티 플러그인(com.snc.cs_base_extension)을 자동으로 활성화합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. Customer Service Household 플러그인(com.snc.household)을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

관련 정보

비즈니스 위치 활성화

쿼리 규칙 활성화

쿼리 규칙 시스템 속성 [sn_cs_queryrules.use_query_rules] 값을 **true**로 설정합니다.
업그레이드 고객의 경우, 일단 **true**로 설정되면 쿼리 비즈니스 규칙이 쿼리 규칙으로 변경되기 전에 마이그레이션하고 확인해야 합니다.

양식 및 목록 구성

비즈니스 위치 및 세대 데이터 모델을 지원하는 데 필요한 필드 및 관련 목록을 추가할 양식을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 서비스 모델 기반 범주에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 양식 및 목록 구성을 클릭합니다.
4. 다음의 관련 목록을 케이스 및 작업 공간 뷰의 소비자 양식에 추가합니다.
   - 현재 세대
   - 세대 구성원 > 소비자(모든 세대)
   - 소비자 관계
   - 세대 관계
   - 소비자 팀 구성원 > 소비자(소비자 팀)
   - 판매된 제품
5. 케이스 및 작업 공간 뷰의 케이스 양식에 서비스 조직 필드를 추가합니다.
6. 케이스 및 작업 공간 뷰의 케이스 양식에 요청 서비스 조직 필드를 추가합니다.
7. 케이스 및 작업 공간 뷰의 케이스 양식에 업데이트 주체 필드를 추가합니다.
8. 케이스 및 작업 공간 뷰의 케이스 양식에 세대 필드를 추가합니다.
9. 케이스 및 작업 공간 뷰의 소비자 양식에 기본 세대(세대) 필드를 추가합니다.

   주:
   케이스 및 작업 공간 뷰의 소비자 양식에 세대 필드가 추가되면 새 소비자에는 기본 세대 필드가 없는지 확인합니다.

10. 다음의 관련 목록을 케이스 및 작업 공간 뷰의 판매된 제품 양식에 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.

- 모든 소비자
- 추가 소비자

11. 케이스 및 작업 공간 뷰의 권리 양식에 세대 필드를 추가합니다.
12. 케이스 및 작업 공간 뷰의 계약 양식에 세대 필드를 추가합니다.
13. 케이스 및 작업 공간 뷰의 판매된 제품 양식에 세대 필드를 추가합니다.
14. 다음의 관련 목록을 케이스 및 작업 공간 뷰의 서비스 조직 양식에 추가합니다.

- 구성원
- 케이스 > 서비스 조직(케이스)
- 계정 직원 관계
- 소비자 직원 관계
- 세대 직원 관계

15. 다음의 관련 목록을 케이스 및 작업 공간 뷰의 세대 양식에 추가합니다.

- 현재 구성원
- 세대 구성원 > 세대(모든 구성원)
- 세대 구성원 관계 > 세대(구성원 관계)
- 세대 팀 구성원 > 세대(세대 팀)
- 케이스 > 세대(케이스)
- 권리 > 세대(권리)
- 계약 > 세대(계약)
- 판매된 제품 > 세대(판매된 제품)

비즈니스 위치 생성

비즈니스 위치에 있는 사용자와 소비자가 계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 생성할 수 있도록 내부 및 외부 위치를 설정합니다.

비즈니스 위치 생성

작업	설명
내부 비즈니스 위치 생성	내부 비즈니스 위치를 생성합니다.
외부 비즈니스 위치 생성	외부 비즈니스 위치를 생성합니다.

내부 비즈니스 위치 생성

사용자와 소비자가 계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 생성할 수 있도록 내부 비즈니스 위치를 생성합니다.

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

비즈니스 위치에 관리자가 있습니다. 내부 비즈니스 위치를 만들 때 내부 비즈니스 위치 양식의 관리자 필드에 사용자를 추가합니다. 그런 다음 내부 비즈니스 위치 관리자로 추가된 사용자는 자동으로 sn_customerservice.svc_location_manager_contributor 역할이 할당됩니다.

그러나 sn_customerservice.svc_location_manager 역할을 내부 비즈니스 위치 관리자에게 할당하려면 *sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor* 시스템 속성을 **false**로 설정해야 합니다.

주:
내부 비즈니스 위치에 대한 관리자로는 내부 사용자만 추가할 수 있습니다.

내부 비즈니스 위치 관리자는 하위 비즈니스 위치에 대한 케이스를 포함하여 위치 계층 구조의 계정, 세대 또는 소비자에 대한 모든 케이스에 액세스할 수 있습니다. 관리자는 다음 작업도 수행할 수 있습니다.

- 위치 계층 구조의 비즈니스 위치에 직원 구성원을 추가합니다.
- 위치 계층 구조의 직원 구성원과 계정 팀 또는 소비자 팀 관계를 생성합니다.
- 고객 정보를 봅니다.
- 위치 계층 구조에서 만든 케이스를 업데이트합니다.
- 위치 계층 구조에서 고객에 대한 케이스를 만듭니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부 비즈니스 위치.
2. 내부 비즈니스 위치 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 내부 비즈니스 위치 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   위치가 내부 비즈니스 위치 목록에 추가됩니다.

   내부 비즈니스 위치를 생성한 후에 해당 위치에 직원을 추가하고 직원과 계정, 가구, 소비자 간의 관계를 만들고 비즈니스 위치별로 서비스되는 고객 목록을 추적할 수 있습니다.

관련 정보

외부 비즈니스 위치 생성

외부 비즈니스 위치 생성

사용자와 소비자가 계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 생성할 수 있도록 외부 비즈니스 위치를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

내부 및 외부 사용자 모두 외부 비즈니스 위치에 대한 관리자로 추가될 수 있습니다.

외부 비즈니스 위치 관리자는 하위 비즈니스 위치에 대한 케이스를 포함하여 위치 계층 구조의 계정, 세대 또는 소비자에 대한 모든 케이스에 액세스할 수 있습니다. 관리자는 다음 작업도 수행할 수 있습니다.

- 내부 및 외부 비즈니스 위치에 대한 직원 구성원을 생성합니다.
- 직원 구성원에게 역할과 책임을 할당합니다.
- 위치에 직원 구성원을 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.

- 위치 계층 구조에서 만든 케이스를 보고 관리합니다.
- 위치를 대신하여 케이스를 제출합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 외부 비즈니스 위치.
2. 외부 비즈니스 위치 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 외부 비즈니스 위치를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.
   위치가 외부 비즈니스 위치 목록에 추가됩니다.

   외부 비즈니스 위치를 생성한 후에 해당 위치에 직원을 추가하고 직원과 계정, 가구, 소비자 간의 관계를 만들고 비즈니스 위치별로 서비스되는 고객 목록을 추적할 수 있습니다.

관련 정보

내부 비즈니스 위치 생성

서비스 조직의 위치 상세 정보 추적

서비스 조직의 위치 상세 정보를 추적하고 캡처하여 현장 서비스 관리, 워크업 경험 및 약속 예약 기능을 제공할 수 있습니다.

개요

위치(cmn_location) 테이블 상세 정보를 캡처하여 서비스 조직 데이터를 통해 현장 서비스 관리, 워크업 경험 및 약속 예약 기능을 제공할 수 있습니다.

주:
서비스 조직의 위치 상세 정보를 추적하려면 먼저 Service Organization(com.snc.service_organization) 플러그인을 활성화해야 합니다.

위치 필드

서비스 조직 양식으로 이동하면 지리적 위치, 즉 서비스 조직의 cmn_location에 대한 정보를 추가할 수 있는 위치 필드가 있음을 확인할 수 있습니다. 서비스 조직의 cmn_location은 주소 필드와 동기화되지만, 서비스 조직의 주소 필드는 cmn_location과 동기화되지 않습니다. 즉, 단방향 동기화만 됩니다. cmn_location은 양방향 일대일 관계로 서비스 조직과 연결됩니다.

주:
cmn_location 기록을 변경해도 서비스 조직의 주소 필드는 업데이트되지 않습니다.

위치(cmn_location)와 동기화되는 서비스 조직 기록의 주소 필드는 다음과 같습니다.

- 주소
- 시/군/구
- 상태
- 국가
- 우편 번호
- 위도
- 경도

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
기본 시스템에서는 위치 필드가 양식 또는 목록 뷰에 나타나지 않습니다. 서비스 조직의 위치 필드가 정의되지 않은 경우 주문형 스크립트가 기본 시스템과 함께 제공됩니다. 이 스크립트는 주소 필드에서 cmn_location 기록을 생성합니다.

서비스 조직의 공통 속성

공통 속성을 사용하여 통합 참조 아키텍처 및 데이터 모델을 설정하면 고객 서비스 관리 데이터 모델을 확장하여 서비스 조직을 지원할 수 있습니다.

아키텍처 및 데이터 모델의 공통 속성을 캡처하기 위해 Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciences, Public Sector Digital Services를 비롯한 산업의 사용 사례를 확인할 수 있습니다. 예를 들어 서비스 조직은 은행 지점, 병원 및 에이전시의 속성을 캡처할 수 있습니다. 산업 전반에서 이러한 공통 속성을 캡처하면 서로 다른 산업에서 동일한 속성을 구현하지 않는 통합 참조 아키텍처 및 데이터 모델을 만들 수 있습니다.

다음 표에는 서비스 조직 [sn_customer_service_organization] 테이블의 산업 전반에서 식별된 공통 속성이 나열되어 있습니다.

공통 속성 목록

필드 이름	설명
이메일	서비스 조직의 기본 이메일 주소입니다.
식별 번호	서비스 조직을 식별하는 데 사용되는 ID입니다.
유형	산업에 따른 기본 서비스 조직 유형입니다. 예를 들어 지점, 에이전시, 제공자, 매장 등이 있습니다.
하위 유형	산업 내의 조직 유형입니다. 예를 들어 유형 및 하위 유형 필드를 사용하여 서비스 조직에 사용할 여러 유형을 선택할 수 있습니다.

가상 에이전트 비즈니스 위치 지원

고객 서비스 에이전트는 에서 CSM 에이전트 작업 공간비즈니스 위치 직원으로부터 채팅 요청을 받습니다. 직원이 먼저 사전 채팅 설문 조사를 작성하면 이러한 에이전트는 직원이 문제를 해결하고 케이스를 보다 효율적으로 관리하도록 지원할 수 있습니다.

개요

직원이 사전 채팅 설문 조사를 사용하여 채팅을 시작하려면 관리자가 Business Location Service Portal에 대한 사전 채팅 구성을 활성화해야 합니다. 사전 구성된 설문 조사는 기본적으로 기본 시스템에서 활성화됩니다. 비즈니스 위치에서 사전 채팅 구성을 수동으로 활성화하도록 시스템을 업그레이드한 경우 직원은 채팅 전에 사전 설문 조사를 작성할 수 있습니다. 사전 채팅 설문 조사에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사전 채팅 설문 조사.

또한 사전 설문 조사 채팅 기능을 사용할 직원에게 서비스 조직 기고자 (sn_customerservice.service_organization_contributor) 및 위치 관리자 (sn_customerservice.svc_location_manager_core) 역할을 할당해야 합니다.

올바른 역할을 가진 직원이 BLSP(Business Location Service Portal)에서 사전 채팅 설문 조사를 작성한다고 가정해 봅시다. 그런 다음 채팅은 고객 서비스 에이전트에게 할당되거나 가상 에이전트 고급 작업 할당(AWA) 라우팅을 통해 할당됩니다. AWA에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Exploring Advanced Work Assignment.

담당자와 채팅 대화를 시작하기 전에 할당된 에이전트는 케이스의 컨텍스트를 검토하여 에이전트가 케이스 처리 방법을 보다 잘 이해할 수 있도록 합니다.

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

사전 채팅 설문 조사

사전 채팅 설문 조사는 에이전트가 케이스에 대한 컨텍스트를 파악하고 직원을 더 잘 지원할 수 있도록 직원이 채팅 전에 위치 및 지원 요구 사항에 대한 세부 정보를 입력하는 데 유용합니다. 사전 채팅 설문 조사를 통해 채팅을 보다 효율적으로 진행하고 직원에게 도움이 됩니다. BLSP에서 채팅을 시작하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 가상 에이전트 Business Location Service Portal에서 채팅.

단일 비즈니스 위치에 연결된 서비스 조직 기고자에 대해서는 사전 채팅 설문 조사가 표시되지 않습니다. 위치는 기본적으로 선택됩니다.

사전 채팅 구성에 나열된 비즈니스 위치는 비즈니스 위치 관리자에게 할당된 위치로 제한됩니다. 하위 비즈니스 위치는 선택할 수 없습니다.

사전 채팅 설문 조사의 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Define pre-chat survey configurations .

관련 정보

가상 에이전트 Business Location Service Portal에서 채팅

가상 에이전트 **Business Location Service** Portal에서 채팅

Business Location Service Portal에 대한 사전 설문 조사를 작성하여 케이스 및 케이스 해결에 대해 필요한 정보를 얻습니다. 사전 설문 조사를 통해 고객 서비스 에이전트는 가상 에이전트 사용자의 위치와 케이스에 대한 세부 정보를 알 수 있으므로 이 정보를 반복하느라 더 많은 시간을 소비할 필요가 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 서비스 조직 기고자(sn_customerservice.service_organization_contributor) 또는 위치 관리자(sn_customerservice.svc_location_manager_core)

프로시저

1. Business Location Service Portal에서 채팅 아이콘( )을 선택하여 대화를 시작합니다.

   주:
   Business Location Service Portal에 대해 에이전트 채팅 구성(sp_agent_chat_config)이 활성 상태여야 합니다.

2. 사전 채팅 설문 조사의 위치 목록에서 직접 연결된 비즈니스 위치를 선택하고 제출을 선택합니다. 가상 에이전트 또는 고객 서비스 에이전트가 채팅 요청에 응답합니다.
3. 채팅을 마치면 대화 종료를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

에이전트가 케이스를 만들거나 토론을 기존 케이스에 연결하는 경우 케이스를 선택하여 Business Location Service Portal에서 이러한 케이스를 볼 수 있습니다.

관련 정보

가상 에이전트 비즈니스 위치 지원

비즈니스 위치에 직원 구성원 추가

계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 지원할 수 있도록 사용자를 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 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 정보

내부 비즈니스 위치에 직원 구성원 추가

외부 비즈니스 위치에 직원 구성원 추가

내부 비즈니스 위치에 직원 구성원 추가

계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 지원할 수 있도록 사용자를 내부 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager

이 태스크 정보

내부 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 snc_internal 역할이 있는 내부 사용자를 추가할 수 있습니다.

- 관리자와 고객 서비스 관리자는 직원 구성원을 비즈니스 위치에 추가할 수 있습니다.
- 위치 관리자는 직원 구성원을 해당 구성원이 접근할 수 있는 비즈니스 위치에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 비즈니스 위치 〉 내부 비즈니스 위치.
2. 원하는 내부 비즈니스 위치 기록을 선택합니다.
3. 구성원 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 원하는 사용자를 선택하고 구성원 목록에 추가합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

외부 비즈니스 위치에 직원 구성원 추가

계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 지원할 수 있도록 사용자를 외부 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager

이 태스크 정보

외부 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 snc_internal 역할이 있는 내부 사용자와 snc_external 역할이 있는 외부 사용자를 모두 추가할 수 있습니다.

- 관리자와 고객 서비스 관리자는 직원 구성원을 비즈니스 위치에 추가할 수 있습니다.
- 위치 관리자는 직원 구성원을 해당 구성원이 접근할 수 있는 비즈니스 위치에 추가할 수 있습니다.

주:
새 외부 직원 구성원을 외부 비즈니스 위치에 추가할 때는 서비스 조직 외부 직원 모듈을 사용해야 합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 비즈니스 위치 〉 외부 비즈니스 위치.
2. 원하는 외부 비즈니스 위치 기록을 선택합니다.
3. 구성원 등록 관련 링크를 클릭하여 외부 비즈니스 위치에서 구성원 등록 기록을 엽니다. 기록을 사용하여 새 위치 직원을 등록하거나 위치 관리자가 관리하는 위치 간에 기존 직원을 이동하고 그에 따라 직원에게 책임을 할당할 수 있습니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 비즈니스 위치에서 구성원 등록 양식

필드	설명
외부 비즈니스 위치	자동으로 생성된 외부 비즈니스 위치입니다.
직원 등록	새 위치 직원을 등록하거나 기존 직원을 외부 비즈니스 위치 계층 구조에서 위치 간에 이동하는 데 사용되는 필드입니다. ○ 새 직원: (snc_external) 역할을 가진 서비스 조직 외부 직원 (sn_csm_service_organization_external_staff) 테이블에 사용자를 생성합니다. ○ 기존 직원: 서비스 조직 계층 구조에서 이미 작업 중인 직원 구성원의 목록입니다.
이름	직원 구성원의 이름입니다.
성	직원 구성원의 성입니다.
사용자 ID	직원 구성원의 사용자 ID입니다.
이메일	직원 구성원의 이메일 주소입니다.
구성원	서비스 조직 외부 직원 기록 목록에서 외부 직원 구성원을 선택하는 데 사용되는 필드입니다. 주: 이 필드는 직원 등록 필드에서 기존 직원을 선택한 경우에만 나타납니다.
구성원 유형	선택한 비즈니스 위치에 대한 책임을 할당하는 데 사용되는 필드입니다. ○ 없음: 구성원 기록을 생성합니다. ○ 나열된 구성원: 구성원 기록을 생성합니다. 구성원 기록을 사용하면 유형이 나열된 구성원으로 생성된 책임 기록이 생성되고 책임은 비어 있습니다. ○ 위치 기고자: 구성원 기록을 생성하고 구성원 기록과 함께 유형이 위치 기고자이고 책임이 위치 기고자인 책임 기록이 생성됩니다. 주: 책임 할당은 기존 직원과 새 직원 구성원 모두에게 적용할 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. 제출을 클릭합니다.
   선택한 외부 비즈니스 위치에 대한 새 외부 직원 구성원 기록이 생성됩니다. 관리자는 직원 구성원에게 책임을 할당해야 합니다. 그러나 구성원 유형으로 없음을 선택한 경우에는 책임 기록을 생성해서는 안 됩니다.

책임 할당

책임 데이터 모델을 사용하여 SO(서비스 조직) 구성원에게 책임을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
비즈니스에는 종종 두 개 이상의 비즈니스 위치에서 근무해야 하는 직원이 필요하며, 이들에게는 서로 다른 위치에서 서로 다른 책임이 부여될 수 있습니다. 책임 데이터 모델을 사용하여 SO 구성원에게 여러 책임을 할당할 수 있습니다.

책임 데이터 모델은 SO 구성원과 서비스 조직 구성원 책임 [sn_csm_svc_org_member_responsibility] 테이블 내 책임 유형 간의 관계를 유지관리합니다.

> **주:**
> Business Location 플러그인이 활성 상태인 경우 이 기능은 기본적으로 활성화됩니다. 그러나 업그레이드 고객의 경우 기존 SO 구성원이 업그레이드 후 액세스 권한을 많이 유지할 수 있도록 〔sn_csm_svc_org_member_responsibility〕 테이블의 데이터가 자동으로 채워집니다. Washington DC 릴리스 후 생성되는 새 기록은 다음 단계를 사용하여 생성되어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 내부/외부 비즈니스 위치.
2. 비즈니스 위치(내부 또는 외부) 기록을 엽니다.
3. 구성원 관련 목록에서 SO 구성원 기록을 엽니다.
4. 새로 만들기를 클릭하여 SO 구성원 책임 〔sn_csm_svc_org_member_responsibility〕 테이블에 기록을 생성합니다.
   서비스 조직 구성원 책임 기록에는 구성원과 유형이라는 두 개의 필드가 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.

주:
구성원 필드는 〔sn_csm_service_organization_member〕 테이블을 참조합니다. 이 필드는 SO 구성원 관련 목록에서 기록이 시작되는 경우 자동으로 채워지며 유형 필드는 〔sn_customerservice_related_party_configuration〕 테이블을 참조합니다.

기본 시스템을 사용하면 특정 역할을 가진 사용자에게 특정 유형을 할당할 수 있습니다.

사용자 역할 및 관련 유형

역할	유형
sn_customerservice.svc_location_agent	위치 에이전트 주: 이 역할은 내부 비즈니스 위치에만 적용됩니다.
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	위치 소비자 에이전트 주: 이 역할은 내부 비즈니스 위치에만 적용됩니다.
sn_customerservice.service_organization_contributor	위치 기고자
sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	위치 관리자 기고자
sn_customerservice.svc_location_manager	위치 관리자 이행자 주: 이 역할은 내부 비즈니스 위치에만 적용됩니다.
sn_bus_loc.location_relationship_manager	위치 관계 관리자 주: 이 역할은 외부 비즈니스 위치에만 적용됩니다.

5. 필요한 관련 당사자 유형을 할당한 후 제출을 클릭합니다.
새 책임이 SO 구성원에 추가됩니다.

역할 할당

서비스 조직, 비즈니스 위치 및 세대에 적합한 액세스 권한을 제공하기 위해 내부/외부 사용자에게 역할을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스 모델 기반 플러그인은 고객 서비스 관리에 다음 역할을 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.

서비스 모델 기반 역할

역할	설명	포함하는 역할
위치 관리자 기고자 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	위치 관리자 기고자는 비즈니스 위치와 함께 위치 계층 구조의 비즈니스 위치를 관리합니다. 위치 관리자 기고자는 다음 작업을 수행합니다. • 서비스 조직을 관리합니다. • 비즈니스 위치에서 직원을 관리합니다. • 비즈니스 위치에서 제품과 서비스를 추적합니다. • 상위 또는 하위 비즈니스 위치에서 생성된 모든 계정, 세대 또는 소비자에 대한 케이스를 보고합니다.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
위치 관계 관리자 [sn_bus_loc.location_relationship_manager] 주: 이 역할은 외부 비즈니스 위치에만 적용됩니다.	위치 관계 관리자는 상위 비즈니스에 고용되며 하나 이상의 외부 비즈니스 위치에 대한 접촉 창구 역할을 수행합니다. 위치 관계 관리자는 다음 작업을 수행합니다. • 외부 비즈니스 위치에서 제품 및 서비스와 관련된 모든 활동을 관리하고 모니터링합니다. • 외부 비즈니스 위치의 성과를 모니터링합니다. • 외부 비즈니스 위치 이해 관계자의 케이스 상태에 대한 쿼리에 응답합니다.	sn_customerservice.svc_location_manager_cont

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 모델 기반 역할

역할	설명	포함하는 역할
위치 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_agent] 주: 이 역할은 내부 비즈니스 위치에만 적용됩니다.	• 모든 CSM 엔터티를 봅니다. • 모든 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 케이스를 생성합니다. • 에이전트의 위치에서 생성된 모든 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 케이스를 이행합니다.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
위치 소비자 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] 주: 이 역할은 내부 비즈니스 위치에만 적용됩니다.	• 모든 CSM 엔터티를 봅니다. • 모든 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 케이스를 생성합니다. • 서비스 조직 또는 하위 서비스 조직에서 생성된 모든 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 케이스를 이행합니다. • 모든 계정, 세대 또는 소비자에 관련 직원을 할당합니다.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
위치 관리자 [sn_customerservice.svc_location_manager] 주: 이 역할은 내부 비즈니스 위치에만 적용됩니다.	• 관련 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 모든 CSM 엔터티를 봅니다. • 소비자 위치에서 생성된 관련 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 케이스를 생성, 업데이트 및 종결합니다.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
관계 에이전트 [sn_customerservice.relationship_agent]	에이전트와 관계가 있는 계정, 접촉 창구, 소비자, 세대에 대한 케이스를 관리합니다. 여기에는 서비스 모델 기반 플러그인과 함께 제공되는 다음 관계가 포함됩니다.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user

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.

서비스 모델 기반 역할

역할	설명	포함하는 역할
	• 계정 관리자: 내부 사용자와 계정 간에 관계를 생성합니다. • 관계 관리자: 내부 사용자와 소비자 또는 세대 간에 관계를 생성합니다.	• sn_shn.editor • email_composer
Service Management 위치 에이전트 [sn_esm_location_agent]	비즈니스 위치에 대한 서비스 관리 에이전트 역할.	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • knowledge • agent_workspace_user • actsub_user • template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer • template_editor_global

주:
비즈니스 위치와 연결된 관계 기고자, 계정 기고자 또는 소비자 기고자 같은 기고자 사용자는 위치 기고자 역할이 있는 경우에만 비즈니스 위치에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

- 서비스 모델 기반 안내 설정을 사용하여 사용자에게 역할을 할당할 수 있습니다.
- *Now Platform* 사용자 관리 기능인 사용자에게 역할 할당 을 사용하여 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다.

비즈니스 위치에서 제품 및 사용 가능한 서비스 설정

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 조직과 사용자 간의 관계를 설정하면 조직에서 제품과 서비스를 SO(서비스 조직)와 연결할 수 있습니다. 그런 다음 SO 직원은 비즈니스 위치에서 제품 및 서비스에 대한 고객 쿼리를 처리하고 고객을 대신하여 케이스를 제기할 수도 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.

비즈니스 위치에서 제품 및 사용 가능한 서비스를 설정하기 위한 구성 작업

작업	설명
서비스 정의 생성	서비스 정의 생성 기록입니다.
서비스 정의 양식	서비스 조직이 sn_case_type_selection 테이블에서 서비스 제공 필드를 구성하여 서비스를 제공하는 방법을 지정합니다.
제품을 서비스 정의와 연결	하나 이상의 제품을 서비스 정의와 연결합니다.
서비스와 서비스 조직 연결	서비스 조직 기준을 정의하여 제품과 사용 가능한 서비스 간의 연결을 서비스 조직에 설정합니다.

비즈니스 위치별로 서비스되는 고객 추적

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션의 비즈니스 위치별로 서비스되는 고객을 추적할 수 있습니다. 조직은 고객, 계정 및 가구를 비즈니스 위치와 연결하고 고객을 대신하여 케이스를 만들거나 해결할 수도 있습니다.

비즈니스 위치별로 서비스되는 고객을 추적하기 위한 구성 작업

작업	설명
서비스 조직에 대한 기준 생성	서비스 조직과 연결할 일치하는 고객 목록을 정의하는 서비스 조직 기준에 대한 기록을 생성합니다.
고객을 서비스 조직에 연결	서비스 조직 고객 기준 [service_organization_customer_criteria] 테이블을 통해 고객을 서비스 조직에 연결합니다.

서비스 조직에 대한 기준 생성

서비스 조직 기준 [service_organization_criteria] 테이블의 기준을 정의하여 나중에 서비스 조직을 서비스에 연결하거나 고객을 서비스 조직에 연결할 수 있도록 합니다. 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 이 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 서비스 조직 〉 관리자 〉 서비스 조직 기준.
2. 새로 만들기를 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. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 조직 기준 양식

필드	데이터 유형	설명
이름	문자열	기준의 이름입니다.
테이블	테이블 이름	기준을 정의해야 하는 테이블입니다. 고객 연결을 설정하려면 테이블 필드의 드롭다운 목록에서 계정, 소비자 또는 세대를 선택해야 합니다. 마찬가지로 제품과 서비스를 연결하려면 테이블 필드의 드롭다운 목록에서 내부 비즈니스 위치를 선택해야 합니다. 테이블 필드의 드롭다운 목록에서 비즈니스 위치 또는 서비스 조직을 선택하면 케이스를 해결할 때 시스템이 현재 외부 비즈니스 위치에 대한 이행 기능을 지원하지 않기 때문에 오류가 발생합니다. 주: SOCriteriaTableScript 스크립트 포함에서 지원을 구성하여 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.
기준	조건	테이블의 기록 목록과 일치하는 조건 또는 쿼리 필터입니다.

4. 제출을 선택합니다.

관계 생성

관계를 사용하여 내부 및 외부 사용자에게 고객 데이터에 대한 추가 접근 권한을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스 모델 기반 기능을 사용하면 다음 사용자 간에 관계를 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.

- 내부 사용자 및 계정, 세대 또는 소비자 사이.
- 두 소비자 사이.

관계는 책임 정의를 기반으로 합니다. 이러한 정의는 고객을 지원하는 역할 또는 기능을 설명합니다. 관계를 만들 때 관계에 관여하는 사용자와 한 사용자가 다른 사용자를 대신하여 수행하는 책임을 선택합니다.

서비스 모델 기반 플러그인은 다음을 제공합니다.

- 사용자 간에 만들 수 있는 관계.
- 관계가 있는 사용자에게 할당할 수 있는 책임 정의.

책임 및 관계 설명

책임	관계에 사용	설명
계정 관리자	계정 팀 구성원	계정 관리자 책임을 사용하여 내부 사용자와 계정 간에 관계를 만들 수 있습니다. 이 관계를 사용하면 내부 사용자가 다음을 수행할 수 있습니다. • 해당 계정에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다. • 계정의 관련 엔터티를 포함한 계정 정보를 봅니다. • 해당 계정에 대한 연락처와 추가 주소를 생성하고 관리합니다.
관계 관리자	• 소비자 팀 구성원 • 세대 팀 구성원	관계 관리자 책임을 사용하여 다음 사이의 관계를 생성합니다. • 내부 사용자와 소비자. • 내부 사용자와 세대. 이 관계를 사용하면 내부 사용자가 다음을 수행할 수 있습니다. • 소비자의 경우: ◦ 소비자에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다. ◦ 해당 소비자의 관련 엔터티를 포함한 세대 정보를 봅니다. • 세대의 경우: ◦ 세대에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다. ◦ 해당 세대의 관련 엔터티를 포함한 세대 정보를 봅니다. ◦ 세대 구성원을 생성하고 관리합니다.
공인 대리인	• 소비자에서 소비자 관계 • 세대 구성원 관계	세대에 관계없이 두 소비자 간이나 같은 세대에서 두 소비자 간에 관계를 생성하려면 공인 대리인 책임을 사용하십시오. 이 관계를 사용하여 소비자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 다른 소비자에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다. • 다른 소비자의 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.

책임 및 관계 설명

책임	관계에 사용	설명
		• 다른 소비자의 설치 기반 정보를 보고 다음에 대한 케이스를 생성합니다. ○ 판매된 제품 ○ 설치 기반 항목

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 관계.

2. 원하는 관계를 선택합니다.

옵션	설명
고객 팀 구성원	내부 사용자와 계정 간에 관계를 생성합니다.
소비자 팀 구성원	내부 사용자와 소비자 간에 관계를 생성합니다.
세대 팀 구성원	내부 사용자와 세대 간에 관계를 생성합니다.
소비자 관계	세대에 관계없이 두 소비자 간에 관계를 생성합니다.
세대 관계	한 세대 내의 두 소비자 간에 관계를 생성합니다.

3. 선택한 관계 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 선택한 관계에 대해 다음 필드를 채우십시오.

관계 목록 양식 설명

양식	필드
계정 팀 구성원	○ 계정: 내부 사용자가 할당되는 계정을 선택합니다. ○ 책임: 계정 관리자 책임을 선택합니다. ○ 사용자: 책임을 완수할 내부 사용자를 선택합니다.
소비자 팀 구성원	○ 소비자: 내부 사용자가 할당된 소비자를 선택합니다. ○ 책임: 관계 관리자 책임을 선택합니다. ○ 사용자: 책임을 완수할 내부 사용자를 선택합니다.
세대 팀 구성원	○ 세대: 내부 사용자가 할당된 세대를 선택합니다. ○ 책임: 관계 관리자 책임을 선택합니다. ○ 사용자: 책임을 완수할 내부 사용자를 선택합니다.

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

양식	필드
소비자에서 소비자 관계	○ 소비자: 다른 소비자를 대신해서 책임을 완수할 소비자를 선택합니다. ○ 책임: 공인 대리인 책임을 선택합니다. ○ 소비자 소속: 소비자 필드의 소비자에 해당하는 소비자를 선택합니다
세대 구성원 관계	○ 세대: 원하는 세대를 선택합니다. ○ 소비자: 같은 세대에 있는 다른 소비자를 대신하여 책임을 이행하는 세대 소비자를 선택합니다. ○ 책임: 공인 대리인 책임을 선택합니다. ○ 소비자 소속: 소비자 필드의 소비자에 해당하는 소비자를 선택합니다

5. 제출을 클릭합니다.
   관계가 관계 목록에 추가됩니다.

   계정, 소비자 및 세대 팀 구성원 관계는 비즈니스 위치 양식의 해당 관련 목록에도 추가됩니다.

   ○ 계정 직원 관계
   ○ 소비자 직원 관계
   ○ 세대 직원 관계

   소비자와 소비자 간, 소비자와 세대 구성원 간 관계가 다음의 관련 목록에 추가됩니다.

   ○ 세대 양식 > 구성원 관계
   ○ 소비자 양식 > 소비자 관계

관련 정보

서비스 모델 기반 책임

책임 정의 생성

설치 기반 항목의 세대-구성원 관계

고객 서비스 관리자는 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 한 세대의 구성원 간에 세대-구성원 관계를 설정할 수 있습니다. 해당 세대의 소비자 간에 설정된 관계는 세대 구성원만 설치 기반 항목에 액세스할 수 있음을 의미합니다.

세대 관계를 사용하여 동일한 세대 내의 두 소비자 간에 세대 구성원 관계 테이블(sn_customer_rel_household_member_relationship)을 할당할 수 있습니다. 이 관계를 통해 세대 구성원은 설치 기반 항목을 편집하고 업데이트할 수 있습니다. 세대 관계를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 세대 구성원 간 관계 생성 문서를 참조하십시오.

세대-구성원 관계를 설정하면 세대 구성원에 대한 액세스가 제한됩니다. 세대 구성원만 세대 설치 기반에 액세스할 수 있습니다.

두 소비자 간에 세대-구성원 관계가 설정되면 공인 대리인 책임이 있는 소비자는 기본 소비자가 설정된 세대-구성원 관계의 다른 구성원인 경우에만 모든 세대 설치 기반에 액세스할 수 있습니다.

주:
공인 대리인은 동일한 세대에 속한 소비자의 세대 설치 기반에 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.

관련 정보

관계 생성

케이스, 판매된 제품, 설치 기반 또는 서비스 조직에 관련 당사자 구성 추가

설치 기반 항목의 소비자 관계

고객 서비스 관리자는 소비자가 서로 다른 세대에 속하더라도 두 소비자 간의 관계를 설정할 수 있습니다. 이 관계는 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 설정할 수 있습니다. 공인 대리인은 특정 세대에 속하지 않는 모든 소비자 설치 기반 항목에 액세스할 수 있습니다.

소비자 관계 테이블 〔sn_customer_rel_consumer_to_consumer〕을 사용하여 두 소비자 간에 관계를 설정할 수 있습니다. 관계를 생성하려면 두 소비자 간 관계 생성 문서를 참조하십시오.

권한 있는 접촉 창구, 소비자, 계정 및 구성원은 모두 공인 대리인 책임이 있으며 설치 기반 항목과 관련된 모든 세부 정보에 액세스할 수 있습니다. 권한 있는 역할 및 책임에 대한 자세한 내용은 케이스, 판매된 제품, 설치 기반 또는 서비스 조직에 관련 당사자 구성 추가 문서를 참조하십시오.

관계가 생성되면 소비자 간 관계가 있는 모든 설치 기반 항목이 Consumer Service Portal에서 소비자에게 표시됩니다. 두 소비자 간의 이 관계는 세대 설치 기반 항목에 대한 모든 액세스를 두 소비자로만 제한합니다. 또한 이 관계를 통해 소비자는 설치 기반 항목과 관련된 정보를 편집하고 업데이트할 수 있습니다.

관련 정보

케이스, 판매된 제품, 설치 기반 또는 서비스 조직에 관련 당사자 구성 추가

B2B2C용 고객 데이터 모델 구성

케이스를 생성하고 소비자가 사용하는 제품 및 서비스를 추적하여 비즈니스 고객이 최종 소비자를 지원할 수 있도록 B2B2C용 고객 데이터 모델 애플리케이션을 구성합니다.

필요한 역할: admin

B2B(business-to-business) 모델은 고객 계정과 해당 계정 내의 접촉 창구를 지원합니다. B2C(business-to-consumer) 모델은 개별 소비자를 지원합니다.

B2B2C(business-to-business-to-consumer) 모델을 사용하면 비즈니스 고객 및 타사 채널 파트너를 지원하여, 이들이 최종 소비자를 지원할 수 있습니다. 이 모델을 사용하여 다음을 지원할 수 있습니다.

- 비즈니스 고객의 직원
- 비즈니스 고객의 최종 소비자

1. Customer Data Models for B2B2C 플러그인을 활성화합니다.
2. 계정 및 소비자 양식을 구성합니다.
3. 설치 기반 항목 및 판매된 제품 목록을 구성합니다.
4. 케이스 목록을 구성합니다.

고객 서비스 비즈니스 모델

Customer Service Management는 비즈니스 요구를 지원하는 데 사용할 수 있는 다양한 비즈니스 모델을 제공합니다. 고객에게 제공하는 서비스 및 지원 유형에 따라 비즈니스 모델을 선택하십시오.

B2B(business-to-business) 모델

B2B 모델에서, 계정은 지원하는 외부 고객이며 접촉 창구는 계정의 직원입니다. B2B 모델을 사용하면 계정과 접촉 창구를 지원하고 다음을 설정할 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.

- 고객 관계
- 계정 팀

B2C(business-to-consumer) 모델

B2C(business-to-consumer) 모델에서는 개별 소비자를 지원할 수 있습니다.

서비스 모델 기반

서비스 모델 기반 프레임워크는 B2B(business-to-business) 및 B2C(business-to-consumer) 모델을 확장하고 지원에 필요한 유연성과 보안을 제공합니다.

- 내부 및 외부 위치를 사용하는 비즈니스 조직
- 세대 및 소비자
- 이러한 엔터티 간에 존재하는 관계

기고자 사용자

기고자 사용자 모델은 내부 및 외부 고객을 위한 통합 고객 지원을 제공합니다. 이 모델을 사용하면 미들 오피스 팀을 참여시켜 고객 문제와 요청을 해결할 수 있습니다.

- 직원이 직원 및 외부 고객에 대한 지원을 요청할 수 있습니다.
- 서비스 조직이 다른 서비스 조직과 외부 고객을 지원할 수 있습니다.
- 케이스를 해결하는 데 필요한 특정 작업을 수행하는 미들 오피스 에이전트에 작업을 할당합니다.

B2B2C용 고객 데이터 모델

B2B2C용 고객 데이터 모델은 고객 관계가 여러 단계로 구성된 복잡한 비즈니스 모델을 지원합니다. 이 모델을 사용하여 비즈니스 고객의 직원 또는 비즈니스 고객의 최종 소비자를 지원할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

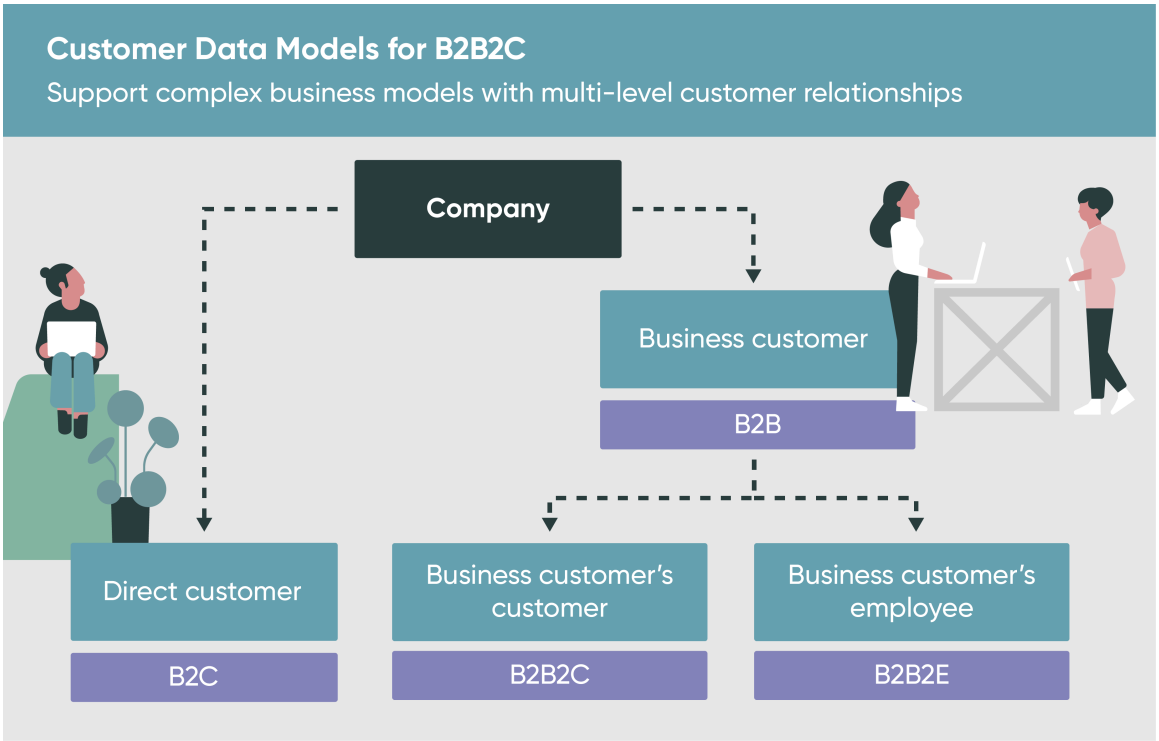
개요

조직은 여러 수준의 관계로 구성된 복잡한 비즈니스 모델을 가지고 있습니다. 이러한 복잡한 구조는 조직과 최종 소비자 간에 주로 존재합니다. B2B 모델에서는 조직이 다른 조직(비즈니스 고객)과 직접 비즈니스를 진행하지만 제공된 서비스의 사용자는 다를 수 있습니다. 사용자는 직접 고객(B2C) 또는 비즈니스 고객의 고객(B2B2C) 또는 비즈니스 고객의 직원(B2B2E)일 수 있습니다.

B2B2C(business-to-business-to-consumer) 모델을 사용하면 비즈니스 고객 및 타사 채널 파트너를 지원하여, 이들이 최종 소비자를 지원할 수 있습니다. 이 모델을 사용하여 다음을 지원할 수 있습니다.

- 비즈니스 고객의 직원
- 비즈니스 고객의 최종 소비자

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



B2B2C(business-to-business-to-consumer) 데이터 모델은 회사와 다음 유형의 고객 간의 다양한 다단계 관계를 지원합니다.

- 직접 고객: B2C
- 비즈니스 고객: B2B
  - 비즈니스 고객의 고객: B2B2C
  - 비즈니스 고객의 직원: B2B2E

B2B2C 데이터 모델 애플리케이션 사용의 장점에 대한 자세한 내용은 이점 섹션의 다음 텍스트를 참조하십시오.

이점

- 최종 소비자에게 고객 서비스가 필요한 경우 서비스 제공자가 모든 상호작용과 케이스를 관리할 수 있습니다.
- 서비스 제공자가 직접 고객(B2C)으로서 또는 비즈니스 고객(B2B2C)을 통해 관계를 유지하는 최종 소비자에 대한 전체 보기를 제공할 수 있습니다.
- 다양한 관계(B2C, B2B2C, B2B2E)에 대한 셀프 서비스를 지원하여 비용을 절감할 수 있습니다.

애플리케이션 시작 방법은 B2B2C용 고객 데이터 모델 구성 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 사용 방법은 B2B2C용 고객 데이터 모델 사용을 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.

B2B2C용 고객 데이터 모델 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Customer Data Models for B2B2C 플러그인(com.sn_csm_b2b_consumers)을 활성화할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

B2B2C용 고객 데이터 모델에는 다음 플러그인이 필요합니다. B2B2C용 고객 데이터 모델을 설치하기 전에 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Customer Data Models for B2B2C 플러그인은 다음 역할을 제공합니다.

- 계정 소비자(sn_acct_consumer.consumer)
- 계정 소비자 에이전트(sn_acct_consumer.agent)

플러그인이 활성화되면 고객 서비스 에이전트는 계정 소비자 에이전트 역할을 상속합니다. 계정 소비자로 추가된 소비자에게 계정 소비자 역할이 부여됩니다.

이 태스크 정보

B2B2C용 고객 데이터 모델과 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 비즈니스 규칙: 필수 계정 또는 소비자
- UI 정책
  - 테이블: 케이스
  - 테이블: 상호작용
  - 테이블: 판매된 제품
  - 테이블: 설치 기반 항목
- 참조 한정자
  - 테이블: 케이스
  - 테이블: 상호작용
  - 테이블: 판매된 제품
  - 테이블: 설치 기반 항목

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 막대를 사용하여 Customer Data Models for B2B2C 플러그인(com.sn_csm_b2b_consumers)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 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.

B2B2C에 대한 계정 및 소비자 양식 구성

계정 소비자가 케이스 및 작업 공간 뷰에 대한 계정 소비자 관련 목록을 볼 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 계정 을 클릭하고 계정을 클릭합니다.
2. 케이스 뷰 및 작업 공간 뷰의 계정 양식에 계정 소비자 > 계정 관련 목록을 추가합니다.
   a. 선택 뷰 〉 케이스 추가 작업 메뉴에서 ⋮
   b. 선택 구성 〉 관련 목록 추가 작업 메뉴에서 ⋮
   c. 사용 가능 열에서 계정 소비자 > 계정을 선택하고 선택됨 열로 이동합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.
   e. 선택 뷰 〉 워크플레이스 추가 작업 메뉴에서 ⋮
   f. 2b~2d 단계를 반복합니다.
3. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 소비자 을 클릭하고 소비자를 클릭합니다.
4. 케이스 및 작업 공간 뷰의 소비자 양식에 계정 소비자 > 계정 관련 목록을 추가합니다.
   a. 선택 뷰 〉 케이스 추가 작업 메뉴에서 ⋮
   b. 선택 구성 〉 관련 목록 추가 작업 메뉴에서 ⋮
   c. 사용 가능 열에서 계정 소비자 > 계정을 선택하고 선택됨 열로 이동합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.
   e. 선택 뷰 〉 워크플레이스 추가 작업 메뉴에서 ⋮
   f. 4b~4d 단계를 반복합니다.

설치 기반 항목 및 판매된 제품 목록 구성

계정 소비자가 셀프 서비스 뷰의 계정, 연락처 및 소비자 필드를 볼 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 설치 기반 항목.
2. 선택 뷰 〉 셀프 서비스 추가 작업 메뉴에서 ⋮
3. 기어 아이콘(⚙)을 클릭합니다.
4. 사용 가능 열에서 계정, 연락처, 소비자 필드를 선택하여 선택됨 열로 이동합니다.
5. 확인을 클릭합니다.
6. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 제품 〉 판매된 제품.
7. 2~5단계를 반복합니다.

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

B2B2C용 케이스 목록 구성

계정 소비자가 고객 셀프 서비스 뷰의 계정, 연락처 및 소비자 필드를 볼 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 케이스 〉 모두.
2. 선택 뷰 〉 고객 셀프 서비스 추가 작업 메뉴에서 ⋮
3. 기어 아이콘(⚙)을 클릭합니다.
4. 사용 가능 열에서 계정, 연락처, 소비자 필드를 선택하여 선택됨 열로 이동합니다.
5. 확인을 클릭합니다.

고객 서비스 케이스 유형

케이스 유형은 특정 유형의 고객 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 나타냅니다. 케이스 유형 기능을 사용하여 조직에 필요한 다양한 유형의 고객 서비스 케이스를 만들고 구성합니다.

고객은 케이스 유형을 사용하여 다음과 같이 다양한 최종 사용자의 요구를 지원할 수 있습니다.

- 다양한 산업 및 제품
- 복잡한 프로세스, 이벤트 및 시스템
- 여러 사용자와의 공동 작업

여러 케이스 유형을 활용하는 것이 유리한 산업의 대표적인 예로 은행업을 들 수 있습니다. 은행 내에서 고객 서비스 에이전트는 이 기능을 사용하여 대출 처리, 신용 카드 처리 또는 불만 관리 등 고객의 다양한 요구에 맞게 케이스 유형을 생성할 수 있습니다.

케이스 유형 개요

케이스 유형 구성

시스템 관리자는 새 케이스 유형에 대한 테이블을 생성하여 케이스 테이블을 확장한 다음 케이스 유형에 대한 다양한 프로세스 및 구성요소를 설정하여 케이스 유형 기능을 구성합니다.

- 아래의 케이스 유형 안내 설정 섹션은 이러한 설정 단계에 대한 개요를 제공합니다.
- 케이스 유형 안내 설정 작업에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 유형 구성을 참조하십시오.

케이스 유형 관리

케이스 유형이 생성되면 시스템 관리자는 케이스 유형을 확인하고, 설정을 관리하고, 구성을 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 유형 관리를 참조하십시오.

케이스 유형 사용

에이전트는 구성된 케이스 유형 목록에서 고객에 대한 케이스를 생성할 때 케이스 유형 기능을 사용하도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 아래 섹션의 케이스 유형을 사용하여 케이스 생성을 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.

Customer Service Case Types 플러그인

시스템 관리자 역할의 사용자는 Customer Service Case Types 플러그인 (com.snc.csm_case_types)을 활성화할 수 있습니다.

이 플러그인을 활성화하면 고객 서비스 〉 케이스 유형 모듈을 애플리케이션 내비게이터에 추가합니다. 시스템 관리자는 이 모듈을 사용하여 케이스 유형을 만들고 관리할 수 있습니다.

제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 플러그인 사용 중단

Customer Service Case Types 플러그인은 향후 사용 중단을 준비 중인 제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 플러그인(com.snc.product_catalog_relationship)을 대체합니다. Customer Service Case Types 플러그인과 함께 사용할 수 있는 서비스 정의 기능을 사용하여 제품을 지원하기 위해 제공되는 서비스에 대한 정의를 만듭니다. 그런 다음 서비스 정의를 구성 하여 적절한 제품 및 카탈로그 항목과 연결합니다.

자세한 내용은 지식베이스에서 Now Support사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 케이스 유형 애플리케이션

특정 케이스 유형에 대한 다음 애플리케이션은 ServiceNow# Store에서 사용 가능합니다.

애플리케이션	설명
Case Playbook for Onboarding (sn_csm_onboarding)	온보딩 케이스 유형을 제공하여 고객에게 제품이나 서비스를 온보딩할 때 상세 정보를 캡처하고 Playbook을 제공하여 온보딩 프로세스 수명주기를 통한 단계별 지침을 제공합니다.
Case Playbook for Complaints (sn_csm_complaint)	고객 불만의 세부 정보를 포착하기 위한 불만 케이스 유형과 불만의 수명주기 전체에 걸쳐 단계별 안내를 제공하는 Playbook을 제공합니다.

자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

주:
이 애플리케이션들은 다음 플러그인에 대하여 의존성을 가집니다.

- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Customer Service Case Action Status (com.snc.csm_action_status)

케이스 유형 안내 설정

Customer Service Case Types 플러그인을 활성화하면 고객 서비스 관리 안내 설정에 케이스 유형 섹션이 추가됩니다. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 〉 케이스 유형 그리고 이 섹션의 작업을 사용하여 케이스 유형을 만들고 구성합니다.

클라이언트 스크립트와 비즈니스 규칙을 포함한 고객 서비스 케이스 유형에 대해 다양한 프로세스와 구성요소(뷰, 역할, ACL, 알림, 기록 생성자)를 구성할 수 있습니다.

새 케이스 유형을 만들고 구성하려면:

- 케이스 테이블(sn_customerservice_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 ACL 및 비즈니스 규칙을 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.

- 케이스 유형에 대해 기록 생성자, 상태 플로우 및 특별 처리 메모 등의 프로세스를 설정합니다.
- 새 케이스 유형에 대한 케이스 유형 정의 기록을 만들고, 케이스 유형 테이블(sn_case_type)에 추가합니다.
- 케이스 유형 가져오기 플로우를 구성하고 케이스 유형의 표시 여부를 결정하는 조건을 수정합니다.

자세한 내용은 고객 서비스 케이스 유형 구성을 참조하십시오.

케이스 유형을 사용하여 케이스 생성

고객은 케이스 테이블을 확장하여 다양한 유형의 케이스를 처리할 수 있습니다. 확장된 각 케이스 유형은 여러 유형의 요청을 지원할 수 있습니다. 예를 들어 고객이 신용 카드 서비스에 대한 케이스 유형을 생성하면 이 케이스 유형은 새 카드 신청 및 카드 분실 또는 도난 신고 등의 요청을 지원할 수 있습니다.

케이스를 생성할 때 고객 서비스 에이전트는 고객 문제에 해당하는 케이스 유형을 선택할 수 있습니다.

- 에이전트는 CSM Configurable Workspace 및 CSM 에이전트 작업 공간의 케이스 유형 선택기에서 케이스 유형을 선택합니다.
- 플랫폼 인터페이스에서는 에이전트가 인터셉터에서 케이스 유형을 선택합니다.

CSM Configurable Workspace에는 특정 유형의 케이스를 생성할 때 에이전트가 사용하도록 구성할 수 있는 여러 버전의 케이스 유형 선택기가 있습니다. 이러한 버전에는 다중 선택, 단일 선택 및 제품 서비스 선택이 포함됩니다. 다중 선택 버전이 기본 기능입니다. CSM 에이전트 작업 공간에서 에이전트는 케이스 유형 선택기의 다중 선택 버전을 사용할 수 있습니다.

- 특정 유형의 고객 서비스 케이스 생성
- 고객 서비스 케이스에 대한 특정 유형의 케이스 작업 생성

고객 서비스 케이스 유형 구성

다양한 유형의 고객 문제를 처리하도록 케이스 유형을 구성합니다. 케이스 유형은 특정 유형의 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
각 케이스 유형에 대해 케이스 테이블을 확장하는 테이블을 생성하고 비즈니스 규칙 및 클라이언트 스크립트 등의 여러 항목을 구성하여 해당 유형의 고객 문제를 생성에서 해결에 이르기까지 처리합니다. 케이스를 만들 때 에이전트가 고객 문제에 해당하는 케이스 유형을 선택할 수 있습니다.

고객 서비스 관리에 대한 케이스 유형을 구성할 수 있는 일련의 작업이 있습니다. Proactive Customer Service Operations를 구성하려면, Customer Service 안내 설정을 사용합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 유형 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

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

케이스 유형 구성 작업

작업	설명
케이스 유형 생성	케이스 유형을 생성하는 첫 단계는 케이스 테이블(sn_customerservice_case)을 확장하는 케이스 유형에 대한 테이블을 만드는 것입니다. 주: 이 테이블은 전역이 아닌 범위에서 만들어야 합니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 케이스 유형에 대한 테이블을 만들 수 있습니다. ○ Guided Application Creator ○ 플랫폼 테이블 생성 기능(시스템 정의 〉 테이블 그리고 신규**(New)**를 클릭합니다) 케이스 유형별로 확장된 테이블은 케이스 테이블의 대다수 기능을 상속합니다.
뷰 규칙 설정	뷰 규칙은 사용자가 사용할 수 있는 양식 뷰를 결정합니다. 시스템에서 지정된 뷰에 케이스 유형 테이블을 표시하는 경우에 대한 조건을 결정하는 뷰 규칙을 생성하십시오.
상태 플로우에 대한 상태 설정	상태 플로우를 사용하면 케이스〔sn_customerservice_case〕 테이블과 케이스에서 확장된 테이블을 포함하여 작업〔task〕 테이블에서 파생된 테이블의 상태 간 전환을 사용자 지정할 수 있습니다. 특정 상태로 전환하는 동안 작업을 수행하도록 시스템을 구성할 수 있습니다. 케이스 유형별로 상태 플로우에 사용할 각 상태에 대한 선택 기록을 만듭니다. 원하는 상태를 만들 때 테이블 필드를 케이스 유형의 테이블로, 요소 필드를 상태로 설정합니다.
UI 정책 설정	UI 정책은 필드를 읽기 전용으로 설정하거나 필수 필드로 설정하는 등 양식에서 정보의 동작을 동적으로 변경합니다. 케이스 유형은 케이스 테이블에서 다음 UI 정책을 상속합니다. ○ 중요 케이스 정보 섹션 표시 또는 숨기기 ○ 파트너가 비어 있는 경우에만 파트너 접촉 창구 읽기 설정 케이스 유형 양식에 대한 추가 UI 정책을 구성할 수 있습니다.
클라이언트 스크립트 설정	클라이언트 스크립트를 사용하면 클라이언트 기반 이벤트가 발생한 경우(예: 양식이 로드되거나 필드 값이 변경된 경우) 시스템이 클라이언트에서 JavaScript를 실행할 수 있습니다. 케이스 유형은 케이스 테이블에서 다음 클라이언트 스크립트를 상속합니다.

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

작업	설명
	○ 파트너 변경 시 비어 있는 파트너 접촉 창구 ○ 계정 변경 시 비어 있는 케이스 양식 ○ 요청 관련 목록 숨기기 ○ 플러그인이 없는 경우 SM 섹션 및 목록 숨기기 ○ 관련 기록 섹션 숨기기 케이스 유형에 대한 추가 클라이언트 스크립트를 구성할 수 있습니다.
비즈니스 규칙 설정	비즈니스 규칙은 기록이 표시, 삽입, 업데이트 또는 삭제되거나 테이블이 쿼리될 때 실행되는 서버 쪽 스크립트입니다. 비즈니스 규칙을 사용하여 특정 조건이 충족될 때 양식 필드의 값을 자동으로 변경하거나 이메일 알림 및 스크립트 작업에 대한 이벤트를 만드는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 케이스 유형 테이블에 대해 원하는 비즈니스 규칙을 설정할 수 있습니다.
케이스 유형 UI 작업 설정	UI 작업에는 목록과 양식에 나타나는 버튼, 링크 및 컨텍스트 메뉴 항목이 포함됩니다. 케이스 유형은 케이스 테이블에서 UI 작업을 상속합니다. 케이스 유형에 대한 UI 작업을 설정할 때 다음과 같은 옵션이 있습니다. ○ 케이스 유형에 대한 새 UI 작업을 만듭니다. 새 UI 작업을 만드는 경우 UI 작업 양식의 테이블 필드에서 케이스 유형 테이블을 선택합니다. ○ 상속된 케이스 UI 작업 중 하나를 사용합니다. ○ 두 가지를 조합하여 사용합니다. 원하지 않는 상속된 케이스 UI 작업을 차단할 수도 있습니다. 동작을 차단하려면 **CSUIActionsimpl** 스크립트 포함을 업데이트하십시오.
케이스 유형 선택에 대해 케이스 생성 UI 작업 사용	이 절차는 구성된 테이블의 기록에 케이스 생성 UI 작업을 추가합니다. 이 UI 작업을 선택하면 케이스 유형 선택기가 표시됩니다. 주: CSM Configurable Workspace의 경우 케이스 유형 선택 항목에 대한 케이스 생성 UI 작업을 바로 사용할 수는 없습니다.
케이스 유형 설정	케이스 유형 정의 기록을 만들어 새로 만든 케이스 유형을 등록합니다. 이 기록은 케이스

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

작업	설명
	유형 테이블(sn_case_type)에 저장되며 다음과 같은 정보를 포함합니다. ○ 케이스 유형의 이름 ○ 케이스 유형에 대해 작성된 테이블 ○ 옵션 범주 ○ 하위 유형(선택사항) ○ 짧은 설명 ○ 케이스 유형을 활성으로 설정하는 필드 케이스 유형 테이블은 애플리케이션 파일 테이블(sys_metadata)을 확장합니다. 이 테이블에는 고객이 자신의 논리를 추가하는 데 사용할 수 있는 도메인 열이 포함되어 있습니다. 케이스 유형 정의 기록을 만들려면 다음으로 이동합니다. 고객 서비스 〉 케이스 유형 관리 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다. 케이스 유형 정의 기록을 만들고 저장한 후 케이스 유형 양식의 관련 목록을 사용하여 케이스 유형에 대한 다음 프로세스 정보를 구성할 수 있습니다. ○ 상태 흐름 ○ 특별 처리 메모 ○ SLA ○ 이메일 템플릿 ○ 빠른 메시지 ○ 보고서 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 유형 관리를 참조하십시오. **주:** 이러한 관련 목록에는 새 케이스 유형에 대한 정보만 표시됩니다. 기본 케이스에 대한 자세한 정보는 포함하지 않습니다.
알림 설정	알림은 사용자에게 다른 활동과 이벤트에 대한 정보를 제공합니다. 알림이 알림 테이블에서 기록을 만들어 표시될 때의 조건을 결정할 수 있습니다.
역할 설정	케이스 유형 기능 및 역량에 대한 액세스를 제어하는 하나 이상의 역할을 만듭니다. 그런 다음이 역할에 원하는 애플리케이션 및 모듈에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 에이전트가 케이스 유형으로 작업하려면 sn_customerservice_agent 역할을 포함하도록 케이스 유형 역할을 구성합니다.
ACL 설정	ACL(접근 제어 목록) 규칙을 사용하여 데이터에 대한 액세스를 제한합니다. 이러한

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

작업	설명
	규칙을 사용하려면 사용자가 데이터와 상호작용하기 전에 요구사항 세트를 전달해야 합니다. 외부 고객이 케이스 유형을 볼 수 있도록 외부 사용자에게 읽기 또는 만들기 액세스를 제공하는 ACL을 추가합니다.
케이스 유형 선택 조건 설정	특정 형식의 케이스를 만들 때 에이전트는 케이스 만들기를 클릭한 다음, 사용 가능한 케이스 유형 목록에서 유형을 선택합니다. 시스템은 에이전트 역할에 대해 구성된 케이스 유형을 제시합니다. 케이스 유형 선택 조건을 설정하려면 Flow Designer를 사용하여 케이스 유형 가져오기 플로우를 구성하고 케이스 유형의 표시 여부를 결정하는 조건을 수정합니다. 케이스 만들기 UI 작업을 구현하는 두 가지 방법은 다음과 같습니다. ○ Customer Service 플러그인은 다음과 같이 에이전트가 사용할 수 있는 케이스 만들기 UI 작업을 제공합니다. ▪ 기본 케이스를 만들 수 있습니다. ▪ 특정한 케이스 유형에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 예를 들어 조직에서 항상 동일한 유형의 케이스를 만들고 케이스 테이블의 확장을 하나만 만든 경우 이 UI 작업을 수정하여 특정 케이스 유형으로 케이스를 만들 수 있습니다. ○ 또한 Customer Service Case Types 플러그인은 에이전트가 선택한 케이스 유형을 기반으로 케이스를 만드는 데 사용할 수 있는 케이스 만들기 UI 작업을 제공합니다. 이 UI 작업을 클릭하여 케이스를 만든 후 에이전트는 사용 가능한 여러 케이스 유형의 목록에서 원하는 케이스 유형을 선택합니다. **주:** 혼동을 피하기 위해 케이스 만들기 UI 작업 중 하나를 구성하는 것이 좋습니다.
기록 생성자 설정	기록 생성자는 사용자가 서비스 카탈로그에서 케이스 기록과 같은 작업 기반 기록을 만들 수 있는 특정 유형의 카탈로그 항목입니다. Customer Service Portal의 새 케이스 유형을 노출하는 기록 생성자를 만듭니다.
케이스 유형에 대한 케이스 다이제스트 설정	케이스 다이제스트 기능을 사용하면 에이전트는 케이스에 대한 고객 및 내부 이해 관계자와 사전에 통신할 수 있습니다. 케이스가 진행되는 동안 에이전트는 수행된 동작, 다음 단계 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.

작업	설명
	기타 케이스 관련 정보를 설명하는 주기적인 케이스 요약을 보낼 수 있습니다. 케이스에 대한 작업이 완료되면 에이전트는 근본 원인, 완화 계획 및 예방 동작과 같은 정보를 포함하는 사후 케이스 검토를 만들 수 있습니다. **주:** 케이스 다이제스트 기능과 함께 케이스 유형을 사용하려면 Customer Service Case Types 플러그인(com.snc.csm_case_types)과 Case Digests 플러그인(com.sn_csm_case_digest)이 필요합니다. 선택한 케이스 유형에서 만든 케이스는 케이스 작업 요약 및 사후 케이스 검토를 사용할 수 있습니다. 사후 케이스 검토 및 케이스 작업 요약 기록에 복사되는 케이스 유형 필드를 식별하는 매핑을 만들려면 다음을 수행합니다. ○ 원하는 케이스 유형에 대한 구성을 만듭니다. 다음으로 이동 케이스 다이제스트 〉 구성 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다. ○ CSM 테이블 맵 테이블(csm_table_map)에서 새 기록을 만들어 케이스 작업 요약 보내기 및 사후 케이스 검토 만들기 UI 작업을 매핑합니다. 케이스 유형 양식의 케이스 다이제스트 관련 목록에서는 케이스 유형에 대한 케이스 작업 요약 및 사후 케이스 검토 구성을 표시합니다.
케이스 유형에 대한 컨텍스트 검색 설정	다음으로 이동 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성 그리고 케이스 유형에 Contextual Search를 추가할 테이블 구성 기록을 생성합니다. 이 기록에서 테이블 필드를 케이스 유형으로 구성하고 검색 컨텍스트 필드를 케이스 지식베이스 검색으로 구성합니다.
케이스 유형에 대한 Agent Workspace 설정	각 케이스 유형에 대해 Agent Workspace를 다르게 구성하려면 Agent Workspace 안내 설정을 따릅니다. 각 케이스 유형에 특정한 다음 기능을 구성할 수 있습니다. ○ 작업 공간 목록 ○ 알림 ○ 강조 표시된 값 ○ 리본 설정 ○ 양식 헤더 ○ 동작 할당
케이스 유형에 대한 포털 뷰 설정	고객이 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 케이스를 확인할 때 나타나는 필드를

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

작업	설명
	구성합니다. 새 기록을 생성하여 각 케이스 유형에 대한 필드를 구성합니다. 티켓 구성 양식에 대한 자세한 내용은 표준 티켓 페이지 구성 을 참조하십시오.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

케이스 유형 단일 선택 속성 활성화

케이스 유형 단일 선택에 대한 구성 생성

케이스 유형에 대한 리본 설정 구성

케이스 유형에 대한 새 리본 구성을 생성하거나 케이스 유형에 따라 리본 구성을 상속할 수 있도록 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 케이스 유형은 특정 유형의 고객 문제를 해결하는 데 필요한 데이터와 프로세스를 나타냅니다. 시스템 관리자는 케이스 테이블(sn_customerservice_case)을 확장하는 새 케이스 유형에 대한 테이블을 만들 수 있습니다. 케이스 유형별로 확장된 테이블은 케이스 테이블의 대다수 기능을 상속합니다.

양식을 구성하는 과정에서 케이스 유형에 대한 리본 설정을 구성할 수 있습니다. 리본이 양식 맨 위에 나타나며 Customer 360, 타임라인, 활성 SLA 등의 고객 및 케이스 정보를 표시하는 구성요소가 포함되어 있습니다. 각 구성요소에는 해당 구성요소에 대한 구성 정보를 저장하는 리본 설정이 있습니다.

케이스 테이블에서 연장되는 케이스 유형은 케이스 양식의 리본에 이러한 구성요소를 표시할 수 있습니다. 케이스 유형에 대해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 확장에 대한 새 리본 설정을 생성하거나,
- 케이스 확장에서 리본 구성요소 동작을 상속할 수 있도록 기존 리본 설정을 수정합니다.

새 리본 설정을 생성하려면 작업 공간에서 리본 설정을 참조하십시오.

리본 구성요소 동작을 수정하려면 아래 절차를 사용하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 리본 설정.
2. 리본 설정 목록에서 구성요소 이름을 선택합니다.
   예를 들어 Customer 360을 선택할 수 있습니다.
3. 선택한 구성요소에 대한 리본 설정 양식에서 상속 확인란을 활성화합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. 리본에 표시할 각 구성요소에 대해 2~4단계를 반복합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형 및 케이스 작업 유형 선언적 작업 구성

에이전트가 CSM Configurable Workspace 내 여러 위치에서 케이스 및 케이스 작업을 생성할 수 있게 해주는 선언적 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Customer Service Case Types 플러그인에는 에이전트가 케이스 유형 선택기 및 케이스 작업 유형 선택기를 사용하여 케이스 및 케이스 작업을 생성할 수 있게 해주는 선언적 작업이 포함되어 있습니다. 이러한 선언적 작업은 기본적으로 비활성화됩니다.

선언적 작업, 위치 및 작업

작업 레이블	위치	작업
신규	케이스 작업 목록 뷰에 나타납니다.	케이스 작업 유형 선택기를 표시합니다.
신규	케이스 및 케이스 유형 기록의 작업 관련 목록 탭에 나타납니다.	케이스 작업 유형 선택기를 표시합니다.
신규	케이스 및 케이스 유형 목록 뷰에 나타납니다.	케이스 유형 선택기를 표시합니다.

선언적 작업은 작업 할당 [sys_declarative_action_assignment] 테이블에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 작업 및 이벤트 〉 **UX** 선언적 작업.
   시스템에 작업 할당 목록이 표시됩니다.
2. 목록을 필터링하여 CSM 케이스 유형 애플리케이션에 대한 작업을 표시합니다.
   필요한 경우 애플리케이션 열을 표시하도록 목록을 구성합니다.
3. 원하는 각 선언적 작업에 대해 활성 필드를 true로 설정합니다.

케이스 유형 단일 선택 속성 활성화

고객 서비스 담당자는 케이스 유형 선택기의 케이스 유형 단일 선택 버전을 사용하고 클릭 한 번으로 특정 유형의 케이스를 생성할 수 있도록 케이스 유형 단일 선택 속성을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
CSM Configurable Workspace에는 특정 유형의 케이스를 작성할 때 에이전트가 사용할 수 있는 케이스 유형 선택기의 세 가지 버전이 있습니다.

- 다중 선택 버전을 사용하면 에이전트가 케이스 유형을 선택하고, 원하는 경우 범주와 하위 유형을 선택하여 케이스를 생성하기 전에 사용 가능한 선택 항목의 범위를 좁힐 수 있습니다. 이는 기본 기능입니다.
- 단일 선택 버전을 사용하면 에이전트가 케이스 유형을 선택하고 케이스를 생성합니다. 선택 구성에 사전 정의된 값이 케이스 양식의 일부 필드에 채워집니다.
- 제품 서비스 선택 버전에서는 에이전트가 케이스를 생성할 제품과 서비스를 선택합니다. 자세한 내용은 제품 서비스 케이스 유형 선택기의 버전 선택 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.

단일 선택 버전을 사용하려면 *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* 속성을 활성화합니다. 또한 구성을 생성해야 합니다.

프로시저

1. **sys_properties.list**로 이동합니다.
2. 이름 필드에서 *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* 속성을 클릭합니다.
3. 값을 true로 설정합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

케이스 유형 단일 선택에 대한 구성 생성

케이스 유형 선택기의 단일 선택 버전에 대한 구성을 만들고 시스템이 케이스 양식을 자동으로 채우기 위해 사용하는 필드와 값을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
CSM Configurable Workspace에는 특정 유형의 케이스를 작성할 때 에이전트가 사용할 수 있는 케이스 유형 선택기의 세 가지 버전이 있습니다.

- 다중 선택 버전을 사용하면 에이전트가 케이스 유형을 선택하고, 원하는 경우 범주와 하위 유형을 선택하여 케이스를 생성하기 전에 사용 가능한 선택 항목의 범위를 좁힐 수 있습니다. 이는 기본 기능입니다.
- 단일 선택 버전을 사용하면 에이전트가 케이스 유형을 선택하고 케이스를 생성합니다. 선택 구성에 사전 정의된 값이 케이스 양식의 일부 필드에 채워집니다.
- 제품 서비스 선택 버전에서는 에이전트가 케이스를 생성할 제품과 서비스를 선택합니다. 자세한 내용은 제품 서비스 케이스 유형 선택기의 버전 선택 문서를 참조하십시오.

단일 선택 버전을 사용하려면 아래 절차에 따라 케이스를 생성할 때 에이전트가 사용할 수 있는 하나 이상의 선택 항목을 구성합니다. 또한 케이스 유형 단일 선택 속성을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 케이스 유형 〉 케이스 유형 관리.
2. 케이스 유형을 선택합니다.
3. 케이스 선택 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 이름 필드에 케이스 유형 선택을 설명하는 이름을 입력합니다.
   이는 케이스 유형 선택 팝업 창의 케이스 유형 필드에서 에이전트에게 표시되는 이름입니다.
5. 기본 케이스 유형 필드 값 필드에서 원하는 필드와 해당 값을 선택합니다.
   이 시스템은 이 필드와 값 구성을 사용하여 에이전트가 이 유형의 케이스를 생성할 때 케이스 양식의 해당 필드에 정보를 자동으로 채웁니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   구성이 케이스 유형 선택(sn_case_type_selection) 테이블에 저장되고 케이스 유형 선택 관련 목록에 추가됩니다.

고객 서비스 케이스 유형 관리

케이스 유형 양식에서 케이스 유형에 대한 설정 및 구성을 관리합니다.

고객 서비스 관리 안내 설정을 사용하여 케이스 유형을 만들고 구성한 후 케이스 유형 양식에서 케이스 유형에 대한 설정 및 구성을 보고 관리할 수 있습니다. 케이스 유형 양식에 액세스하려면

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

다음으로 이동합니다. 고객 서비스 〉 케이스 유형 〉 케이스 유형 관리 을 클릭하고 목록에서 케이스 유형을 선택합니다.

케이스 유형 양식 관련 링크

케이스 유형 양식에는 다음과 같은 관련 링크가 포함됩니다.

케이스 유형 양식 관련 링크

관련 링크	설명
케이스 유형 구성 보기	다음을 포함하여 이 케이스 유형의 현재 구성을 표시합니다. • 비즈니스 규칙 • 클라이언트 스크립트 • 딕셔너리 항목 및 무효화 • 알림 • UI 작업 • 접근 제어 • UI 정책 • 데이터 정책 • 스타일 • 뷰 규칙 • 플로우
케이스 유형에 대한 안내 설정 시작	고객 서비스 관리 안내 설정에서 케이스 유형 설정 작업으로 이동
AWA에 대한 안내 설정 시작	Agent Workspace 안내 설정에서 AWA(Advanced Work Assignment) 설정 작업으로 이동합니다.
Agent Workspace에 대한 안내 설정 시작	고객 서비스 관리 안내 설정에서 CSM 설정 작업을 위한 Agent Workspace로 이동

케이스 유형 양식 관련 목록

케이스 유형 양식 관련 목록은 케이스 유형 테이블에 대해 구성된 항목을 표시합니다. 관련 목록을 사용하여 추가 구성을 만듭니다.

- 기록 생성자
- 상태 흐름
- 특별 처리 메모
- SLA
- 이메일 템플릿
- 빠른 메시지
- 보고서
- 케이스 유형 선택

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

케이스 유형에 대한 범주와 하위 유형 선택

시스템 관리자는 케이스 유형에 선택사항 범주 및 하위 유형을 할당할 수 있습니다. 케이스를 만들 때 에이전트는 케이스 유형 선택기에서 사용 가능한 케이스 유형을 범주와 하위 유형별로 필터링할 수 있습니다. 에이전트가 범주를 선택하면 표시된 케이스 유형의 목록이 해당 범주에 따라 필터링됩니다. 에이전트가 하위 유형을 선택하면 해당 하위 유형을 기준으로 목록이 추가적으로 필터링됩니다.

Customer Service Case Types 플러그인에는 시스템 관리자가 케이스 유형에 대해 선택할 수 있는 여러 범주가 포함되어 있습니다. 다음 범주가 포함됩니다.

- 등록
- 불만
- 주문
- 일반

하위 유형 필드에는 케이스 유형 테이블의 다음 필드가 표시됩니다.

- 선택 목록
- 참조

케이스 유형에 대한 범주와 하위 유형을 선택하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 케이스 유형 〉 케이스 유형 관리 을 클릭하고 케이스 유형을 선택합니다.
2. 범주 필드에서 범주를 선택합니다.
3. 하위 유형 필드에서 필드를 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

케이스 유형 및 중요 케이스

시스템 관리자는 여러 가지 케이스 유형에 대해 중요 케이스 제안 UI 작업을 활성화할 수 있습니다. 이 UI 작업을 사용할 수 있는 경우 에이전트는 선택된 케이스 유형 기록에서 중요 케이스를 제안할 수 있습니다. 중요 케이스 후보가 승인되면 중요 케이스가 만들어지고 케이스 유형 기록이 중요 케이스에 대한 하위 케이스로 추가됩니다.

중요 케이스는 기본 케이스 테이블에서 만들어집니다. 중요 케이스에 대한 업데이트는 하위 케이스 유형에 동기화됩니다. 동일한 중요 케이스에 여러 케이스 유형 기록을 추가할 수 있습니다.

케이스 유형 선택기

케이스 유형 선택기를 사용하면 고객 서비스 에이전트가 사용 가능한 케이스 유형 또는 서비스 목록에서 선택하여 연락처 또는 소비자에게 적합한 유형의 케이스를 빠르고 쉽게 만들 수 있습니다.

개요

케이스 유형 선택기는 에이전트가 케이스를 만들 때 적절한 케이스 유형 또는 서비스를 선택할 수 있도록 하는 구성요소입니다. 예를 들어 에이전트는 케이스 유형 선택기를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

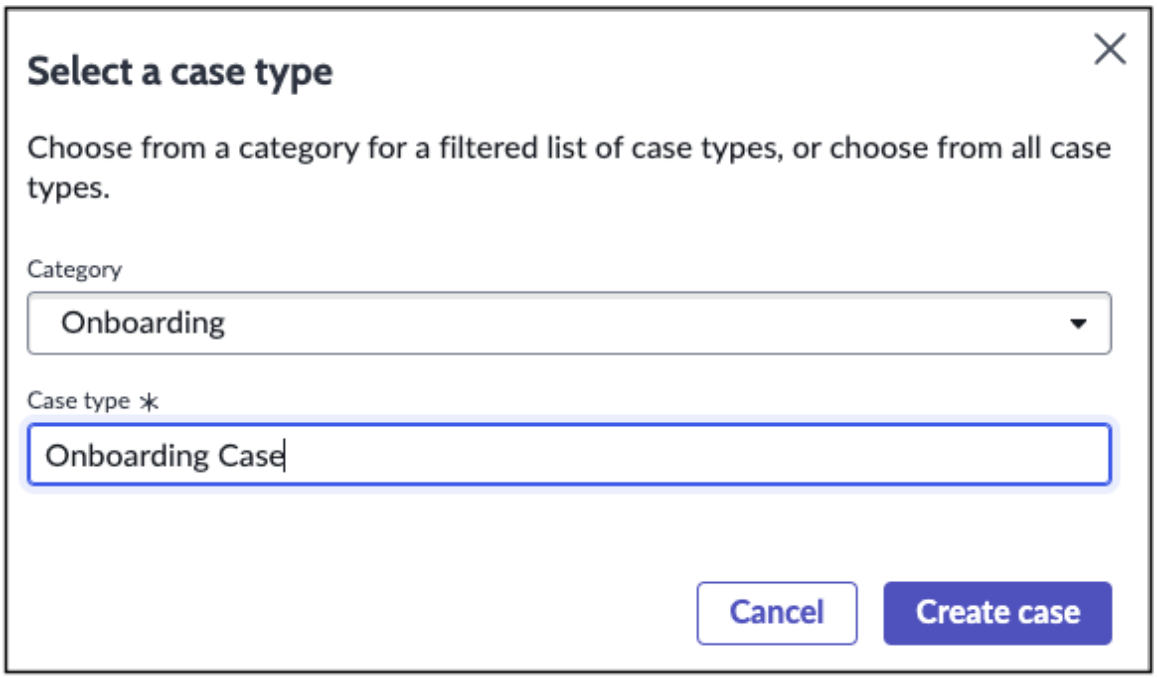
- 케이스 유형을 선택하고 해당 유형의 케이스를 생성합니다.
- 고객이 소유한 제품 목록에서 제품을 선택하고 해당 제품에 대한 케이스를 생성합니다.
- 서비스를 선택하고 해당 특정 서비스에 대한 케이스를 생성합니다.

© 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.

에이전트가 선택할 수 있는 항목은 케이스 유형 선택기 구성에 따라 결정됩니다. 시스템 관리자는 속성을 설정하여 케이스 유형 선택기의 다양한 버전을 구성할 수 있습니다. 다른 버전은 다음과 같습니다.

- 다중 선택(기본값)
- 단일 선택
- 제품 서비스 선택

케이스 유형 선택기(다중 선택 버전)



케이스 유형 선택기 사용

에이전트가 목록 또는 기록에서 케이스를 생성하면 시스템이 케이스 유형 선택기를 표시합니다.

케이스 유형 선택기를 표시하는 에이전트 작업

에이전트 작업	설명
새로 만들기를 선택합니다.	내 케이스 또는 내 불만 케이스와 같은 케이스 목록 및 케이스 유형 목록에서 이 작업을 선택합니다.
케이스 생성 선택	다음 기록에서 이 작업을 선택합니다. • 상호작용 • 계정 • 연락처 • 소비자 • 판매된 제품 • 설치 기반 항목

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형 선택기를 표시하는 에이전트 작업

에이전트 작업	설명
	• 케이스 • 하위 케이스

Customer Service Case Types 플러그인에서 사용할 수 있는 일부 선언적 작업은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 자세한 내용은 케이스 유형 및 케이스 작업 유형 선언적 작업 구성 문서를 참조하십시오.

케이스 유형 선택기 버전

에이전트가 사용할 수 있는 케이스 유형 선택기의 버전은 다양합니다. 시스템 관리자는 시스템 속성을 구성하여 에이전트에게 표시되는 케이스 유형 선택기의 버전을 결정할 수 있습니다.

케이스 유형 선택기 구성요소의 버전

버전	설명
다중 선택	다중 선택 버전을 사용하면 에이전트가 케이스 유형을 선택하고, 원하는 경우 범주를 선택하여 케이스를 생성하기 전에 사용 가능한 선택 항목의 범위를 좁힐 수 있습니다. 범주 하위 유형 필드도 구성할 수 있습니다. 이 필드는 케이스 유형 테이블의 선택 목록 필드 또는 참조 필드일 수 있습니다. 주: 케이스 유형에 하위 유형이 구성되지 않은 경우 하위 유형 필드가 나타나지 않습니다. 케이스 유형 선택기의 다중 선택 버전이 기본 기능입니다. 자세한 내용은 케이스 유형에 대한 범주와 하위 유형 선택을 참조하십시오.
단일 선택	단일 선택 버전을 사용하면 에이전트가 사용 가능한 케이스 유형 목록에서 케이스 유형을 선택하고 한 번의 클릭으로 케이스를 만듭니다. 시스템은 구성된 필드 매핑을 사용하여 케이스 양식의 일부 필드에 정보를 입력합니다. 단일 선택의 표시는 *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* 시스템 속성에 의해 제어됩니다. • 활성화하면 시스템에 단일 선택 버전이 표시됩니다. • 비활성화하면 시스템에 다중 선택 버전이 표시됩니다. 주: 단일 선택 버전은 CSM Configurable Workspace에서만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 주제를 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.

케이스 유형 선택기 구성요소의 버전

버전	설명
	• 케이스 유형 단일 선택 속성 활성화 • 케이스 유형 단일 선택에 대한 구성 생성
제품 서비스 선택	제품 서비스 선택 버전을 사용하면 에이전트가 제품 및/또는 서비스를 선택하여 케이스를 생성합니다. 자세한 내용은 제품 서비스 케이스 유형 선택기 버전 선택을 참조하십시오. 제품 서비스 선택 버전의 표시는 *sn_csm_case_types.service_definition_select* 시스템 속성에 의해 제어됩니다. • 활성화하면 시스템이 케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전을 표시합니다. • 비활성화하면 시스템에서 *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* 속성 값을 사용합니다.

케이스 유형 선택 속성

다음 속성은 에이전트에게 표시되는 케이스 유형 선택기의 버전을 결정합니다.

케이스 유형 선택기의 버전 속성

속성	설명
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	CSM Configurable Workspace에서 케이스 유형 단일 선택 기능을 사용하려면 이 속성을 true로 설정합니다. 활성화된 경우 에이전트가 이 기능을 사용하여 케이스 유형 선택기에서 단일 선택으로 특정 유형의 케이스를 생성할 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: False • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_csm_case_types.service_definition_select	CSM Configurable Workspace의 케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전을 사용하려면 이 속성을 true로 설정합니다. 활성화하면 에이전트가 이 버전을 사용하여 선택한 제품 또는 서비스에 따른 기록을 만들 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 이 속성은 *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* 속성을 재정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형 선택기의 버전 속성

속성	설명
	• true로 설정하면 시스템이 케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전을 표시합니다. • false로 설정하면 시스템에서 *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* 속성 값을 사용합니다. • 두 속성이 모두 true로 설정되면 *sn_csm_case_types.service_definition_select* 속성이 우선합니다. • 두 속성이 모두 false로 설정되어 있으면 시스템에 케이스 유형 선택기의 다중 선택 버전이 표시됩니다.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전에 표시되는 제품 및 서비스의 개수를 결정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 25 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

케이스 및 케이스 작업에 대한 서비스 정의 구성

시스템 관리자는 해당 관계와 함께 케이스 및 케이스 작업에 대한 서비스 정의를 만듭니다. 서비스 정의 관리자와 서비스 정의 관리자는 이러한 서비스 정의 및 관계를 만들 수도 있습니다.

케이스 작업 서비스 정의의 경우 시스템 관리자는 케이스 작업을 생성할 때 시스템에서 사용하는 논리 및 기본 필드 값을 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 정의 구성 문서를 참조하십시오.

제품 서비스 케이스 유형 선택기의 버전 선택

케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전을 사용하여 에이전트는 선택한 제품 및/또는 서비스에 따라 올바른 유형의 케이스를 만들 수 있습니다.

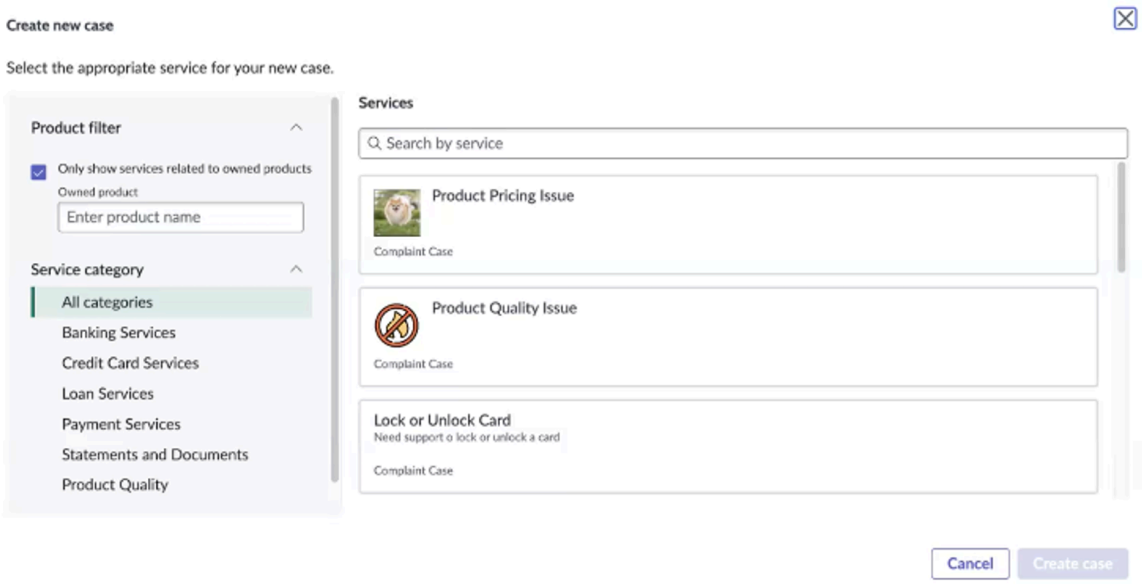
케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전은 서비스 및 케이스 유형을 지원하므로 에이전트는 제품에 사용 가능한 서비스를 쉽고 빠르게 찾을 수 있습니다.

이 버전의 케이스 유형 선택기를 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 판매된 제품 및 설치 기반 항목을 포함하여 계정 또는 소비자가 소유한 제품 목록에서 제품을 선택하고 해당 제품에 대해 사용 가능한 서비스를 확인합니다.
- 서비스 범주를 선택하고 해당 범주 내에서 사용 가능한 서비스를 확인합니다.
- 검색 상자에 키워드를 입력하여 서비스를 검색합니다.
- 스크롤 막대와 페이지 매김을 사용하여 사용 가능한 서비스를 찾아봅니다.
- 서비스를 선택하고 서비스 또는 케이스 유형에 따라 케이스를 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형 선택기(제품 서비스 선택 버전)



제품 서비스 선택 버전을 사용하여 케이스 작성

에이전트가 목록 또는 기록에서 케이스를 생성하면 시스템이 케이스 유형 선택기를 표시합니다. 케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전에서 사용할 수 있는 필드는 에이전트가 케이스를 생성하는 방법에 따라 컨텍스트 기반으로 합니다.

케이스 유형 선택기를 표시하는 에이전트 작업

에이전트 작업	설명
새로 만들기를 선택합니다.	내 케이스 또는 내 불만 케이스와 같은 케이스 목록 및 케이스 유형 목록에서 이 작업을 선택합니다.
케이스 생성 선택	다음 기록에서 이 작업을 선택합니다. • 상호작용 • 계정 • 연락처 • 소비자 • 판매된 제품 • 설치 기반 항목 • 케이스 • 하위 케이스

기록에서 케이스 생성

기록에서 케이스를 만들 때 케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전에는 다음과 같은 섹션과 필드가 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.

제품 서비스 선택 필드

필드	설명
제품 필터	이 섹션의 필드를 사용하여 제품을 선택합니다
소유한 제품과 관련된 서비스만 표시	이 확인란은 소유 제품 필드의 표시를 제어하고 서비스 섹션에 포함된 서비스를 결정합니다. • 선택하면 시스템은 소유 제품 필드에서 선택한 제품과 관련된 사후 판매로 분류된 서비스를 나열합니다. • 선택하지 않으면 시스템은 사전 판매 및 일반으로 분류된 서비스를 나열합니다.
소유한 제품	소유 제품 필드를 사용하여 제품을 선택합니다. • 이 필드는 자동 완성 검색을 사용합니다. 필드에 커서를 배치하고 입력하기 시작하면 제품이 표시됩니다. • 이 필드에서 제품을 선택하면 서비스 섹션에 나열된 사용 가능한 서비스가 필터링됩니다. 판매된 제품 및 설치 기반 항목의 경우 제품 드롭다운 목록의 항목 첫 번째 줄에 제품 모델 기록의 제품 이름이 표시됩니다. 두 번째 줄에는 제품 모델과 연결된 판매된 제품 또는 설치 기반 항목의 이름이 표시됩니다.
서비스 범주	범주를 선택하여 해당 범주 내에서 사용 가능한 서비스를 보거나 모든 범주를 선택하여 사용 가능한 모든 서비스를 봅니다.
서비스	서비스 섹션에서 서비스를 선택합니다. • 서비스는 서비스 이름, 설명, 이미지 또는 아이콘을 표시하는 카드 형식으로 표시됩니다. • 키워드 검색을 사용하여 사용 가능한 서비스 목록의 범위를 좁힙니다. • 스크롤 막대와 페이지 매김을 사용하여 사용 가능한 서비스를 봅니다.

에이전트는 소유한 제품 및 서비스에 대한 컨텍스트를 제공하는 다음 기록에서 케이스 생성을 선택할 수 있습니다.

케이스 생성 작업이 있는 기록 유형

기록	설명
상호작용	적용 가능한 서비스는 접촉 창구 또는 소비자가 소유한 제품을 기반으로 합니다.
계정	적용 가능한 서비스는 계정이 소유한 제품을 기반으로 합니다.
접촉 창구	적용 가능한 서비스는 접촉 창구가 소유한 제품과 관련 당사자 액세스를 기준으로 접촉 창구가 액세스할 수 있는 제품을 기반으로 합니다.
소비자	적용 가능한 서비스는 소비자가 소유한 제품을 기반으로 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.

케이스 생성 작업이 있는 기록 유형

기록	설명
판매된 제품	소유 제품 필드는 판매된 제품 기록의 제품 모델로 자동으로 채워집니다.
설치 기반 항목	설치 기반 항목이 제품 모델에 매핑되면 소유된 제품 필드가 제품 모델로 자동으로 채워집니다. 설치 기반 항목과 연결된 제품 모델이 없으면 빚진 제품 필드에 계정 및 접촉 창구의 제품이 나열됩니다.
케이스	
하위 케이스	

목록에서 케이스 생성

에이전트는 케이스 목록 또는 케이스 유형에서 신규 를 선택할 수 있습니다. 고객 컨텍스트가 없기 때문에 나열된 서비스에는 사용 가능한 모든 서비스(사전 판매, 사후 판매 및 일반)가 포함됩니다.

서비스 범주

시스템 관리자는 에이전트가 필요한 서비스를 보다 쉽게 찾을 수 있도록 서비스를 범주로 그룹화할 수 있습니다. 범주는 서비스 범주 섹션에 표시됩니다. 에이전트는 특정 범주를 선택하여 해당 그룹 내에서 사용 가능한 서비스를 보거나 모든 범주를 선택하여 사용 가능한 모든 서비스를 볼 수 있습니다.

서비스 카드

케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전은 사용 가능한 서비스를 카드 뷰에 표시합니다. 구성에 따라 각 카드에는 서비스에 대한 다음 정보가 포함될 수 있습니다.

- 이름
- 설명
- 이미지

시스템 관리자는 서비스 정의를 만들 때 서비스의 이름, 서비스의 설명을 제공하고 서비스를 나타내는 이미지를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 정의 만들기를 참조하세요.

케이스 유형 선택기에서 서비스 찾아보기

에이전트는 선택한 범주 또는 모든 범주에 대해 사용 가능한 서비스를 찾아볼 수 있습니다. 이러한 서비스는 카드 뷰에 표시됩니다.

케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전은 여러 서비스 페이지를 표시할 수 있습니다. 한 번에 24개의 서비스와 총 200개의 서비스를 표시할 수 있습니다.

에이전트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 스크롤 막대를 사용하여 표시된 모든 서비스를 볼 수 있습니다.
- 24개 이상의 서비스를 사용할 수 있는 경우 추가 표시를 선택하여 다음 서비스 집합(최대 200개)을 확인합니다.
- 범주를 선택하여 표시된 서비스를 필터링합니다.
- 필터를 적용한 후 사용 가능한 서비스 수를 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.

주:
시스템에 로그인한 에이전트가 액세스할 수 있는 서비스가 표시됩니다.

에이전트가 서비스 제한인 200개에 도달하면 시스템은 에이전트에게 결과를 구체화하도록 지시합니다.

서비스 검색

에이전트는 검색 상자에 키워드를 입력하여 서비스를 검색할 수 있습니다.

- 최근 검색 목록이 검색 상자 아래에 나타납니다
- 검색 결과에는 키워드가 포함된 이름 또는 설명이 있는 서비스가 포함됩니다.
- 결과는 카드 뷰에 표시됩니다.

서비스에 대한 케이스 만들기

에이전트는 목록 및 기록에서 케이스를 만들 수 있습니다.

에이전트는 제품 서비스에서 서비스를 선택하고 케이스 유형 선택기의 버전을 선택한 다음 케이스 생성을 선택하여 케이스를 만들 수 있습니다.

에이전트는 다음 기록에서 케이스를 만들 때 제품 필터와 함께 제품 서비스 선택 버전을 볼 수 있습니다.

- 상호작용
- 계정
- 연락처
- 소비자
- 판매된 제품
- 설치 기반
- 케이스
- 하위 케이스

소유 제품과 관련된 서비스만 표시 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다.

- 선택하면 에이전트가 사후 판매 서비스를 볼 수 있습니다.
- 선택을 취소하면 에이전트가 사전 판매, 사후 판매 및 일반 서비스를 볼 수 있습니다.

에이전트가 판매된 제품 또는 설치 기반 기록에 있는 경우 소유 제품 필드가 자동으로 채워집니다.

고객이 설치 기반을 활성화하지 않은 경우:

- 제품 서비스 선택 버전에 서비스 및 케이스 유형 필드가 표시됩니다.
- 서비스 필드에는 사전 판매 및 사후 판매를 포함한 모든 서비스가 나열됩니다.
- 에이전트는 상호작용, 계정, 접촉 창구 또는 소비자 기록에서 케이스 생성을 클릭하고 케이스 유형 필드에서 케이스 유형을 선택할 수 있습니다.

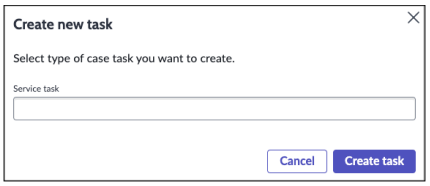
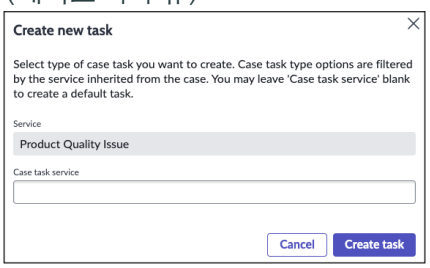
케이스 작업 유형 선택기

케이스 작업 유형 선택기는 케이스를 작업하는 동안 올바른 유형의 작업을 생성할 수 있는 방법을 고객 서비스 에이전트에게 제공하는 구성요소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업 유형 선택기를 사용하여 서비스를 선택하고 해당 서비스에 대한 케이스 작업을 생성할 수 있습니다. 에이전트가 케이스 작업 유형 선택기 내에서 선택할 수 있는 항목은 케이스 작업을 생성하는 위치에 따라 달라집니다.

케이스 작업 유형 선택기 옵션

에이전트가 케이스 작업 목록에서 케이스 작업을 만들 경우 케이스 작업 유형 선택기에서 서비스를 선택할 수 있습니다.	케이스 작업 유형 선택기 (케이스 작업 목록 뷰) 
에이전트가 케이스 기록에서 케이스 작업을 생성하면 케이스 작업 유형 선택기에서 케이스 유형에 따라 관련 서비스가 표시됩니다.	케이스 작업 유형 선택기 (케이스 기록 뷰) 

케이스 또는 케이스 유형을 작업하는 에이전트는 다음과 같은 방법으로 케이스 작업을 생성할 수 있습니다.

케이스 작업 생성 방법

케이스 작업 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.	케이스 작업 유형 선택기의 서비스 작업 필드에 대상 테이블이 케이스 작업〔sn_customerservice_task〕인 모든 관련 서비스와 케이스 작업의 확장이 표시됩니다.
케이스 기록의 작업 관련 목록 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.	서비스 필드는 케이스 서비스로 자동으로 채워집니다. 케이스 작업 서비스 필드에 케이스 서비스와 관련된 작업 서비스가 나열됩니다. 케이스에 서비스가 없는 경우 서비스 작업 필드에는 대상 테이블이 케이스 작업〔sn_customerservice_task〕인 관련 서비스와 케이스 작업의 확장이 모두 표시됩니다.
동적 관련 기록 구성요소의 관련 기록 작업 목록에서 ✚ 아이콘을 선택합니다.	케이스 작업 유형 선택기에서 케이스 작업 서비스 필드에는 다음 서비스가 표시됩니다. • 케이스 서비스와 관련된 작업 서비스입니다. • 서비스 대상 테이블이 케이스 작업 및 케이스 작업의 확장인 관련 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.

케이스 작업 생성 방법

케이스 Playbook 스테이지에서 작업 생성을 선택합니다.	서비스 필드는 케이스 서비스로 자동으로 채워집니다. 케이스 작업 서비스 필드에 케이스 서비스와 관련된 작업 서비스가 나열됩니다.
활동 뷰어에서 작업 생성 선택	서비스 필드는 케이스 서비스로 자동으로 채워집니다. 케이스 작업 서비스 필드에 케이스 서비스와 관련된 작업 서비스가 나열됩니다.

Customer Service Case Types 플러그인에서 사용할 수 있는 일부 선언적 작업은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 자세한 내용은 케이스 유형 및 케이스 작업 유형 선언적 작업 구성 문서를 참조하십시오.

케이스 및 케이스 작업에 대한 서비스 정의 구성

시스템 관리자는 해당 관계와 함께 케이스 및 케이스 작업에 대한 서비스 정의를 만듭니다. 서비스 정의 관리자와 서비스 정의 관리자는 이러한 서비스 정의 및 관계를 만들 수도 있습니다.

케이스 작업 서비스 정의의 경우 시스템 관리자는 케이스 작업을 생성할 때 시스템에서 사용하는 논리 및 기본 필드 값을 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 정의 구성 문서를 참조하십시오.

온보딩 케이스 유형

에이전트는 온보딩 케이스 유형을 사용하여 제품 또는 서비스에 대한 고객 온보딩 시 세부 정보를 캡처할 수 있습니다.

온보딩 케이스 유형에는 온보딩 프로세스 수명주기 전체를 위한 단계별 지침을 제공하는 Playbook이 포함됩니다.

온보딩 케이스는 케이스 번호에 ONB 프리픽스를 사용합니다. (예: ONB0001007) 온보딩 케이스 모듈에 온보딩 케이스가 표시되는 목록은 다음과 같습니다.

- 내 온보딩 케이스
- 모든 온보딩 케이스
- 미할당 온보딩 케이스
- 에스컬레이션된 온보딩 케이스

새 케이스 생성 시, 에이전트는 사용 가능한 케이스 유형 목록에서 고객 온보딩을 선택할 수 있습니다.

신규 또는 기존 고객에 대한 온보딩 케이스 생성

고객 서비스 에이전트는 케이스를 생성하여 신규 고객을 등록하거나 기존 고객을 새 제품에 등록할 수 있습니다.

온보딩 케이스 양식에는 신규 고객 확인란이 포함됩니다. 에이전트는 이 확인란을 활성화하여 케이스 양식에 신규 고객 정보 섹션을 표시할 수 있습니다. 양식 섹션에는 정보를 수집하고 신규 고객 기록을 생성하는 데 사용할 수 있는 필드가 포함되어 있습니다.

주:
신규 고객에게는 기존 계정, 접촉 창구 또는 소비자 기록이 없습니다.

기존 고객의 계정 및 접촉 창구 또는 소비자 필드에 이미 정보가 입력된 경우에는 신규 고객 확인란이 비활성화됩니다.

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

온보딩 케이스 저장 시:

- 신규 고객 확인란이 활성화된 경우, 계정 및 접촉 창구 또는 소비자 필드를 작성하지 않아도 케이스를 저장할 수 있습니다.
- 신규 고객 확인란이 비활성화된 경우, 계정 및 접촉 창구 또는 소비자 필드를 작성해야 케이스를 저장할 수 있습니다.

신규 고객 정보 양식 섹션

신규 고객 정보 양식 섹션에는 정보를 수집하는 데 사용할 수 있는 필드가 포함되어 있습니다. 이 정보는 고객 기록을 생성하는 데 사용됩니다. 필드는 다음과 같습니다.

- 고객 유형: 비즈니스 또는 개인
- 비즈니스 이름: 고객 유형이 비즈니스인 경우 필수 입력 항목
- 사용자 이름: 고객 유형이 개인인 경우 필수 입력 항목
- 전화 번호
- 이메일

추가 구성원

온보딩 케이스 유형에는 케이스 양식에 추가 구성원 관련 목록이 포함되어 있습니다. 에이전트는 이 관련 목록을 사용하여 온보딩 케이스에 포함되어야 하는 사용자 또는 비즈니스 엔터티를 생성할 수 있습니다.

추가 구성원은 다음 중 하나일 수 있습니다.

- 계정
- 접촉 창구
- 소비자

에이전트는 온보딩 케이스에 구성원 추가 시 다음 필드에서 정보를 선택합니다.

- 유형: 추가할 사용자의 유형입니다. 예를 들어, 공동 소유자 또는 수혜자 또는 하위 계정이 있습니다.
- 이름: 접촉 창구 또는 소비자 또는 계정의 이름입니다.

주:
온보딩 Playbook을 사용하는 사용자는 시작 스테이지의 구성원 추가 단계에서 구성원 정보 카드에도 추가됩니다.

온보딩 케이스 유형 단계 및 상태

에이전트가 케이스 처리를 진행함에 따라 온보딩 케이스가 여러 단계와 상태를 거칩니다.

온보딩 케이스에는 다음의 6단계가 있습니다.

- 시작
- 사전 승인
- 데이터 캡처
- 실사
- 해결
- 종결

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

온보딩 케이스가 위에 나열된 스테이지를 거쳐 종결로 이동함에 따라 케이스 상태가 업데이트됩니다. 단계와 상태의 상호 관계는 다음 표와 같습니다.

온보딩 케이스 단계 및 상태

스테이지	상태	설명
시작	신규	온보딩 케이스가 시작 스테이지에서 신규 상태로 생성됩니다. 온보딩 케이스는 시작 스테이지 중에만 신규 상태일 수 있습니다.
시작	오픈	케이스를 에이전트에 할당할 때 온보딩 케이스 상태가 오픈 상태로 변경됩니다.
사전 승인	• 오픈 • 정보 대기 중	사전 승인 단계에서 온보딩 케이스는 오픈 또는 정보 대기 중 상태에 있을 수 있습니다. 에이전트가 정보 요청을 클릭하면 케이스는 정보 대기 중 상태로 이동합니다.
데이터 캡처	• 오픈 • 정보 대기 중	데이터 캡처 단계에서 온보딩 케이스는 오픈 또는 정보 대기 중 상태에 있을 수 있습니다. 에이전트가 정보 요청을 클릭하면 케이스는 정보 대기 중 상태로 이동합니다.
실사	• 정보 대기 중 • 검토 중	실사 단계에서 온보딩 케이스는 정보 대기 중 또는 검토 중 상태에 있을 수 있습니다. 에이전트가 정보 요청을 클릭하면 케이스는 정보 대기 중 상태로 이동합니다. 에이전트가 검토를 위해 제출을 클릭하면 케이스는 검토 중 상태로 이동합니다.
해결	• 검토 완료 • 해결됨	해결 단계에서는 온보딩 케이스가 검토 완료 또는 해결됨 상태에 있을 수 있습니다. 에이전트가 검토 완료를 클릭하면 케이스는 검토 완료 상태로 이동합니다. 에이전트가 솔루션 제안을 클릭하면 케이스는 해결됨 상태로 이동합니다.
종결	종결됨	케이스가 종결됩니다.

케이스 유형과 함께 설치되는 구성요소

서비스 정의 기능을 지원하는 구성요소를 포함한 여러 가지 구성요소가 Customer Service Case Types 플러그인(com.snc.csm_case_types)과 함께 설치됩니다.

케이스 유형과 함께 설치되는 테이블

다음 테이블은 Customer Service Case Types(com.snc.csm_case_types) 플러그인과 함께 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형과 함께 추가되는 테이블

테이블	설명
케이스 유형 [sn_case_type]	이 테이블은 정의된 케이스 유형을 저장합니다. 자세한 내용은 Customer Service 케이스 유형을 참조하십시오.
서비스 정의 [sn_case_type_selection]	이 테이블은 정의된 서비스 정의를 저장합니다. 서비스 정의 기능으로 인해 서비스 정의 테이블에 다음 필드가 추가됩니다. • 도메인 경로 • Playbook 기록 생성기 • 활성 • 번호 자세한 내용은 서비스 정의를 참조하십시오.
서비스 정의 범주 [sn_csm_case_types_service_category]	이 테이블에는 서비스 정의에 대해 생성된 범주가 저장됩니다.
서비스 정의 범주 관계 [sn_csm_case_types_service_category_rel]	이 테이블에는 서비스 정의 범주와 연결된 서비스 정의가 저장됩니다.
제품 서비스 관계 [sn_csm_case_types_product_service_rel]	이 테이블에는 서비스 정의에 연결된 제품이 저장됩니다. 이러한 관계에 대한 자세한 내용은 서비스 정의에 제품 연결을 참조하십시오.
서비스-서비스 관계 [sn_csm_case_types_service_to_service_rel]	이 테이블은 서비스 간에 구성된 관계를 저장합니다. 예를 들어 서비스 정의에 추가된 관련 서비스가 있습니다. 이러한 관계에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오.
카탈로그 서비스 관계 [sn_csm_case_types_catalog_service_rel]	이 테이블에는 서비스 정의에 연결된 카탈로그 항목이 저장됩니다. 자세한 내용은 서비스 정의에 대한 카탈로그 항목 구성을 참조하십시오.

케이스 유형과 함께 설치되는 역할

Customer Service Case Types(com.snc.csm_case_types) 플러그인과 함께 다음 서비스 정의 역할이 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형과 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
서비스 정의 관리자 [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	고객 서비스 케이스 유형 테이블의 관리자 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 서비스 정의, 서비스 정의 범주 및 서비스 정의 범주 관계를 보고, 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
서비스 정의 관리자 [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	고객 서비스 케이스 유형 테이블의 관리자 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 서비스 정의, 서비스 정의 범주 및 서비스 정의 범주 관계를 보고, 만들고, 업데이트할 수 있습니다.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
서비스 정의 뷰어 [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	이 역할을 가진 사용자는 서비스 정의, 서비스 정의 범주 및 서비스 정의 범주 관계를 볼 수 있습니다.	sn_service_org.service_criteria_read
서비스 정의 보고서 뷰어 [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	서비스 정의 관련 테이블에 대한 보고서를 볼 수 있습니다.	없음
서비스 정의 모든 테이블 뷰어 [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	서비스 정의 테이블에 대한 보기 권한을 제공합니다. 이 역할을 가진 사용자는 서비스 정의, 서비스 정의 범주 및 서비스 정의 범주 관계를 볼 수 있습니다.	없음

케이스 유형과 함께 설치되는 속성

Customer Service Case Types 플러그인을 사용하면 다음 속성이 추가됩니다. 이러한 속성은 에이전트에게 표시되는 케이스 유형 선택기 화면의 버전을 제어합니다. 자세한 내용은 케이스 유형 선택기 화면을 참조하십시오.

케이스 유형과 함께 설치되는 속성

속성	설명
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	CSM Configurable Workspace에서 케이스 유형 단일 선택 기능을 사용하려면 이 속성을 true로 설정합니다. 활성화된 경우 에이전트가 이 기능을 사용하여 케이스 유형 선택기 화면의 단일 선택 항목으로 특정 유형의 케이스를 생성할 수 있습니다.

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

케이스 유형과 함께 설치되는 속성

속성	설명
	• 유형: True | False • 기본값: False • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_csm_case_types.service_definition_select	케이스 유형 선택기 화면의 제품 서비스 선택 버전을 사용하려면 이 속성을 true로 설정합니다. 활성화하면 에이전트가 이 화면을 사용하여 선택한 제품 또는 서비스에 따른 기록을 만들 수 있습니다. • 유형: True | False • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 이 속성은 *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* 속성을 재정의합니다. • true로 설정하면 시스템에 제품 서비스 선택 화면이 표시됩니다. • false로 설정하면 시스템에서 *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* 속성 값을 사용합니다. • 두 속성이 모두 true로 설정되면 *sn_csm_case_types.service_definition_select* 속성이 우선합니다. • 두 속성이 모두 false로 설정되면 시스템에 다중 선택 화면이 표시됩니다.
sn_csm_case_types.service_definition_select_coun	제품 서비스 선택 화면에 표시되는 제품 및 서비스의 개수를 결정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 25 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

케이스 유형과 함께 설치되는 확장점

확장점을 사용하면 애플리케이션 코드를 변경하지 않고도 애플리케이션의 기능을 확장하고 사용자 지정을 통합할 수 있습니다. 확장점은 확장점 [sys_extension_point] 테이블에 저장됩니다.

CSMServiceDefinitionIntegrations 확장점은 케이스 유형 선택기 화면에 있는 제품 서비스 선택 버전의 제품 필드에 에이전트가 사용할 수 있는 제품의 목록을 반환합니다. 바로 사용 가능한 이 목록에는 고객 컨텍스트에 따라 고객이 소유한, 판매된 제품 및 설치 기반 항목이 표시됩니다.

이 확장점에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점 을 클릭하고 CSMServiceDefinitionIntegrations를 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.

이 확장점을 수정하려면 다음을 수행합니다.

1. 확장점 기록에서 구현 생성 관련 링크를 선택합니다.
2. 스크립트 필드를 수정하고 API를 추가하여 제품 정보를 반환합니다.
3. 업데이트를 선택합니다.

시스템이 확장점 기록의 구현 관련 목록에 구현을 추가합니다.

주:
주문 번호가 가장 낮은 구현이 제품 목록을 반환하는 데 사용됩니다.

서비스 정의

서비스 정의를 사용하여 제품, 서비스 및 케이스 유형 간에 연결을 생성합니다. 고객은 이러한 정의를 사용하여 필요한 서비스를 신속하게 검색하고 요청할 수 있습니다. 에이전트는 이러한 정의를 사용하여 해당 서비스 요청을 지원하는 올바른 유형의 케이스를 만들 수 있습니다.

개요

서비스 정의 기능은 Customer Service Case Types 플러그인(com.snc.csm_case_types)을 통해 사용할 수 있습니다. 케이스 유형을 사용하면 특정 유형의 고객 요청을 처리할 수 있습니다. 케이스 유형은 기본 고객 서비스 케이스를 확장하고 고객 온보딩 또는 불만 해결과 같은 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 프로세스, 속성 및 데이터를 포함합니다.

서비스 정의는 비즈니스 또는 조직이 판매하는 제품 또는 서비스를 지원하기 위해 제공하는 서비스를 설명합니다. 서비스 정의는 케이스 유형과 함께 작동하여 다양한 유형의 서비스 요청을 제공합니다.

- 제품과 서비스, 그리고 이러한 서비스를 지원하는 케이스 유형 간에 연결을 만들 수 있습니다. 이러한 연결은 서비스를 요청하고 실행하기 위한 케이스 관리 프로세스를 간소화하고 고객의 컨텍스트에 따라 서비스 요청을 단순화해 줍니다.
- 케이스 작업 유형에 대한 서비스 정의를 생성한 다음 케이스 유형 정의와 케이스 작업 유형 정의 간에 상위-하위 관계를 만들 수도 있습니다. 이를 통해 에이전트는 올바른 유형의 케이스 작업을 쉽게 생성할 수 있습니다.
- 서비스 범주를 생성한 다음 서비스 정의를 논리적 그룹으로 구성할 수 있습니다. 에이전트는 이러한 범주를 사용하여 필요한 서비스를 빠르게 찾을 수 있습니다.

서비스 정의 혜택

제공하는 각 서비스에 대한 서비스 정의를 만들 때 에이전트는 정의된 서비스를 사용하여 고객 문제 및 요청에 적합한 유형의 케이스 및 케이스 작업을 만들 수 있습니다. 에이전트는 이러한 케이스 및 케이스 작업을 생성할 때 다음을 수행할 수 있습니다.

- 사용 가능한 서비스 목록에서 선택합니다.
- 범주를 선택하고 해당 범주 내에서 사용 가능한 서비스를 봅니다.
- 고객이 소유한 제품을 기준으로 해당 서비스를 필터링합니다.
- 요청된 서비스 또는 고객이 소유한 제품에 따라 올바른 유형의 케이스를 만듭니다.

고객은 서비스 정의를 사용하여 Customer 및 Consumer Service Portal에서 자사 제품을 지원하는 서비스를 검색하고 요청할 수 있습니다.

서비스 정의 범주

서비스 정의 범주를 사용하여 서비스 정의를 논리적 그룹으로 구성할 수 있습니다. 범주에는 여러 서비스 정의가 있을 수 있으며 서비스 정의는 하나 이상의 범주에 속할 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.

이러한 범주는 케이스 서비스 선택기 및 케이스 작업 서비스 선택기에 나타납니다. 에이전트가 케이스 또는 케이스 작업을 만들 때 범주를 선택한 다음 해당 범주 내에서 사용 가능한 서비스를 보고 선택하여 케이스 또는 케이스 작업을 만들 수 있습니다.

서비스 정의 **ID** 필드

릴리스에서는 Washington DC**ID** 필드가 번호 필드를 대체합니다.

- 업그레이드 고객의 경우 번호 필드의 레이블이 변경되어 더 이상 사용되지 않음을 표시합니다.
- 새 고객의 경우번호 필드가 없습니다.

또는 Vancouver에서 업그레이드하는 Utah 고객의 경우, 서비스 정의 [sn_case_type_selection] 테이블의 기록에 ID 필드를 추가하는 수정 스크립트가 자동으로 실행됩니다. 수정 스크립트는 이름 필드에서 값을 복사하여 **ID** 필드에 추가하며, 공백 문자는 밑줄로 대체합니다. 이 필드의 최대 길이는 40자입니다.

시스템 관리자 경험

시스템 관리자는 제품 카탈로그의 제품 및 서비스에 따라 고객에게 제공되는 서비스를 정의합니다. 각 서비스 정의에 대해 관리자는 다음 구성 작업을 완료할 수 있습니다.

서비스 정의 구성 작업

작업	설명
서비스 정의 생성	서비스 정의 기록에는 고객에게 제공되는 서비스에 대한 세부 정보가 저장됩니다. 이 정보에는 서비스 정의, 대상 테이블 및 서비스 범주의 이름이 포함됩니다.
하나 이상의 제품 연결	서비스는 제품별 서비스이거나 모든 제품에 대해 생성하여 사용할 수 있는 일반 서비스일 수 있습니다.
케이스 유형 연결	케이스 유형은 에이전트가 특정 유형의 서비스에 대한 케이스를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 제공합니다.
Playbook 연결	Playbook은 특정 유형의 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 에이전트에게 제공합니다.
기본 필드 값 구성	서비스 정의의 대상 테이블에 있는 필드의 기본값을 구성합니다. 이 테이블에 대한 기록이 생성되면 시스템은 이러한 값을 사용하여 기록 필드를 자동으로 채웁니다.
기록 생성자 연결	최종 사용자는 기록 생성자를 사용하여 Customer 및 Consumer Service Portal에서 서비스를 요청할 수 있습니다.
서비스 정의에 대한 관련 서비스 구성	하나 이상의 관련 서비스를 서비스 정의에 연결하여 서비스 정의 간에 상위-하위 관계를 만듭니다. 예를 들어 케이스 작업에 대한 서비스 정의를 생성하고 케이스 유형에 대한 서비스 정의와 연결할 수 있습니다.
서비스 정의 범주 생성	서비스 정의에 대한 범주를 생성합니다. 이러한 범주를 사용하여 서비스 정의의 논리적 그룹을 만들 수 있습니다.
서비스 정의를 범주와 연결	범주에 서비스 정의를 추가합니다. 범주에는 하나 이상의 연결된 서비스 정의가 있을 수 있으며 서비스 정의는 여러 범주에 속할 수 있습니다.
케이스 인터셉터에 케이스 유형 추가	코어 UI에서 사용할 이 기능을 구성하려면 케이스 인터셉터에 케이스 유형을 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 경험

케이스 유형을 서비스 정의와 연결하면 에이전트의 케이스 유형 선택 프로세스가 자동화됩니다. CSM Configurable Workspace에서 에이전트는 고객 컨텍스트를 기반으로 올바른 케이스 유형의 케이스를 신속하게 생성할 수 있습니다.

케이스를 만들 때 에이전트는 고객이 소유한 제품에 따라 고객에게 적합한 서비스를 선택할 수 있습니다. 케이스 유형 선택기에서 제품 서비스 선택 버전을 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 및 케이스 유형 목록 뷰에서 케이스를 생성합니다.
- 여러 유형의 기록에서 케이스를 생성합니다.
- 제품을 선택합니다. 케이스 유형 선택기에는 이 케이스는 소유 제품용입니다 확인란이 있습니다.
  - 선택한 경우: 선택한 제품과 관련된 서비스가 나열됩니다.
  - 선택하지 않은 경우: 사용 가능한 모든 서비스가 나열됩니다.
- 서비스 범주를 선택하고 해당 범주 내의 서비스를 봅니다.
- 사용 가능한 서비스 목록에서 서비스를 선택합니다.
- 서비스와 연결된 케이스 유형으로 케이스를 생성하려면 케이스 생성을 선택합니다.

선택한 서비스를 기반으로 시스템이 케이스 유형을 자동으로 결정하고 해당 유형의 케이스를 생성합니다. 서비스 정의에 연결된 Playbook이 있는 경우 에이전트는 케이스 기록에 있는 탭에서 Playbook을 사용할 수 있습니다.

주:
코어 UI에서 케이스 인터셉터를 사용하면 에이전트가 케이스 유형 생성에 필요한 서비스 정의를 선택할 수 있습니다.

케이스 작업 유형을 서비스 정의와 연결하면 에이전트가 케이스 컨텍스트에 따라 올바른 유형의 케이스 작업을 만들 수 있습니다. 케이스 작업 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전을 사용하면 에이전트가 상황별 측면 패널의 케이스 작업 목록, 케이스 기록, Playbook 스테이지 및 동적 관련 기록 탭에서 작업을 생성할 수 있습니다.

고객 경험

최종 사용자는 구매한 제품에 따라 서비스 정의 기능을 사용하여 Customer 및 Consumer Service Portal에서 사용 가능한 서비스를 요청할 수 있습니다.

- 포털을 사용하여 판매된 제품 또는 자신이 소유한 설치 기반 항목을 봅니다.
- 제품 또는 설치 기반 항목을 선택하고 서비스 포털 위젯에서 사용 가능한 서비스를 봅니다. 이 위젯에는 제품별 서비스, 새 제품에 대한 요청 및 일반 서비스를 표시할 수 있습니다.
- 서비스를 선택하고 기록 생성자를 실행하여 서비스 요청을 생성합니다. 제출되면 시스템은 올바른 유형의 케이스를 자동으로 생성합니다.
- 서비스 요청에 따라 생성된 케이스를 보고 케이스 기록의 서비스 정의 필드를 봅니다.

서비스 포털 위젯

Customer 및 Consumer Service Portal에서 최종 사용자는 판매된 제품과 자신이 소유한 설치 기반 항목에 사용할 수 있는 서비스 목록을 볼 수 있습니다.

포털에서 최종 사용자는 판매된 제품 목록 또는 설치 기반 항목으로 이동할 수 있습니다. 제품을 선택하면 사용 가능한 서비스가 서비스 포털 위젯에 나열됩니다. 그 예는 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.

- 판매된 제품 또는 설치 기반 항목에 따른 서비스
- 일반 서비스
- 새 제품 요청 서비스

위젯에서 서비스를 선택하면 서비스 정의와 연결된 기록 생성자가 표시됩니다. 기록 생성자 구성에 따라 제품 모델 또는 설치 기반 항목 및 선택한 서비스와 같은 일부 필드가 자동으로 채워집니다. 기록 생성자를 제출하면 올바른 케이스 유형의 케이스가 만들어집니다.

주:
서비스 정의와 연결된 케이스 유형에서 생성된 케이스에 따라 서비스 정의 필드에 서비스 정의가 표시됩니다. 최종 사용자는 포털에서 액세스할 수 있는 케이스 기록에서 이 정보를 볼 수 있습니다.

관련 정보

서비스 정의 구성

고객 서비스 케이스 유형

고객 서비스 케이스 유형 관리

특정 유형의 고객 서비스 케이스 생성

서비스 정의 역할

Customer Service Case Types 플러그인에 포함된 서비스 정의 역할을 통해 사용자는 서비스 정의, 서비스 정의 범주 및 서비스 정의 범주 관계를 보고, 만들고, 업데이트할 수 있습니다. 에이전트와 최종 사용자는 이러한 정의와 범주를 사용하여 선택한 서비스를 기반으로 케이스를 보고 만들 수 있습니다.

서비스 정의 역할

Customer Service Case Types(com.snc.csm_case_types) 플러그인과 함께 다음 서비스 정의 역할이 설치됩니다.

케이스 유형과 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
서비스 정의 관리자 [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	고객 서비스 케이스 유형 테이블의 관리자 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 서비스 정의, 서비스 정의 범주 및 서비스 정의 범주 관계를 보고, 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
서비스 정의 관리자 [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	고객 서비스 케이스 유형 테이블의 관리자 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 서비스 정의, 서비스 정의 범주 및 서비스 정의 범주 관계를 보고, 만들고, 업데이트할 수 있습니다.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
서비스 정의 뷰어	이 역할을 가진 사용자는 서비스 정의, 서비스 정의 범주 및	sn_service_org.service_criteria_read

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.

케이스 유형과 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
[sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	서비스 정의 범주 관계를 볼 수 있습니다.	
서비스 정의 보고서 뷰어 [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	서비스 정의 관련 테이블에 대한 보고서를 볼 수 있습니다.	없음
서비스 정의 모든 테이블 뷰어 [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	서비스 정의 테이블에 대한 보기 권한을 제공합니다. 이 테이블은 기본 사용자는 서비스 정의, 서비스 정의 범주 및 서비스 정의 범주 관계를 볼 수 있습니다.	없음

사용자가 서비스 정의를 사용하는 방법

CSM Configurable Workspace에서 관리자 역할 또는 다음 에이전트 역할 중 하나를 가진 사용자는 케이스 및 케이스 작업에 대한 서비스 필드에 액세스할 수 있습니다.

- 고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent)
- 소비자 서비스 에이전트(sn_customerservice.consumer_agent)
- 고객 서비스 관리자(sn_customerservice_manager)

관리자 및 에이전트 역할은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 작업 목록에서 서비스 열을 참조하십시오. 예를 들어 내 케이스 작업 및 내 기여 작업이 있습니다.
- 케이스 작업 양식에서 서비스 필드를 참조하십시오.
- 서비스 필드에서 서비스를 선택하고 케이스 작업 양식을 저장합니다.
- 케이스 작업을 만들고 케이스 작업 양식의 서비스 필드를 봅니다.

코어 UI에서 관리자 역할 또는 위에 나열된 에이전트 역할 중 하나를 가진 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 목록에서 서비스 열을 참조하십시오.
- 작업 양식에서 서비스 필드를 참조하십시오.
- 서비스 필드에서 서비스를 선택하고 케이스 작업 양식을 저장합니다.

Customer 및 Consumer Service Portal에서 관리자 역할 또는 최종 사용자 역할을 가진 사용자는 사용자가 액세스할 수 있는 케이스 작업의 서비스 필드를 볼 수 있습니다. 이 필드를 볼 수 있는 최종 사용자 역할은 다음 표를 참조하십시오.

케이스 작업에서 서비스 필드를 볼 수 있는 최종 사용자 및 역할

사용자 및 역할	설명
B2B 사용자 역할	
고객 서비스 에이전트	고객 및 파트너의 질문, 현안 및 문제 해결을 도와주는 에이전트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업에서 서비스 필드를 볼 수 있는 최종 사용자 및 역할

사용자 및 역할	설명
[sn_customerservice.customer]	
고객 관리자 [sn_customerservice.customer_admin]	고객 계정의 관리자 역할입니다. 이 사용자는 계정 내의 모든 데이터에 액세스할 수 있습니다.
고객 케이스 관리자 [sn_customerservice.customer_case_manager]	계정 및 관련된 모든 하위 계정의 케이스를 관리하기 위한 고객 역할입니다.
파트너 [sn_customerservice.partner]	고객 계정에 서비스를 제공하는 파트너입니다.
파트너 관리자 [sn_customerservice.partner_admin]	파트너 계정의 관리자 역할입니다.
케이스 작업 에이전트 [sn_customerservice.case_task_agent]	케이스 작업 및 관련 케이스 정보에 대한 액세스 권한을 제공하는 역할입니다.
케이스 작업 뷰어 [sn_customerservice.case_task_viewer]	모든 케이스 작업 기록에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공하는 역할입니다.
구성된 접촉 창구 관계가 있는 고객 접촉 창구	자세한 내용은 접촉 창구 관계를 참조하십시오.
B2C 사용자 역할	
소비자 서비스 에이전트 [sn_customerservice.consumer_agent]	소비자의 질문, 현안 및 문제 해결을 도와주는 에이전트입니다.
구성된 소비자 관계를 가진 소비자	관계를 사용하여 내부 및 외부 사용자에게 고객 데이터에 대한 추가 접근 권한을 제공합니다. 자세한 내용은 관계 생성을 참조하십시오.
세대 대표로 지정된 소비자	세대는 공통 주소에서 거주하며 제품과 서비스를 공유하는 소비자 그룹으로 구성됩니다. 세대에는 지정된 세대 대표와 여러 현재 구성원이 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 세대 생성 또는 업데이트를 참조하십시오.
기고자 역할	
계정 기고자 [sn_customerservice.account_contributor]	이 역할은 사용자가 모든 계정에 대한 케이스 및 케이스 작업을 생성할 수 있게 해줍니다.
소비자 기고자 [sn_customerservice.consumer_contributor]	이 역할은 사용자가 모든 소비자에 대한 케이스 및 케이스 작업을 생성할 수 있게 해줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업에서 서비스 필드를 볼 수 있는 최종 사용자 및 역할

사용자 및 역할	설명
직접 기고자 [sn_customerservice.self_contributor]	이 역할은 snc_internal role 역할을 가진 사용자가 본인에 대한 케이스 및 케이스 작업을 생성할 수 있게 해줍니다.
위치 관리자 기고자 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	위치 관리자 기고자는 비즈니스 위치에 고용되며 모든 하위 비즈니스 위치와 함께 위치 계층 구조의 비즈니스 위치를 관리합니다.
위치 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_agent]	• 모든 CSM 엔터티를 봅니다. • 모든 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 케이스를 생성합니다. • 에이전트의 위치에서 생성된 모든 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 케이스를 이행합니다.
위치 소비자 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• 모든 CSM 엔터티를 봅니다. • 모든 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 케이스를 생성합니다. • 서비스 조직 또는 하위 서비스 조직에서 생성된 모든 계정, 세대, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 케이스를 이행합니다. • 모든 계정, 세대 또는 소비자에 관련 직원을 할당합니다.
관계 기고자 [sn_customerservice.relationship_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 관계가 설정된 담당 고객에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.
관계 에이전트 [sn_customerservice.relationship_agent]	에이전트와 관계가 있는 계정, 접촉 창구, 소비자, 세대에 대한 케이스를 관리합니다. 여기에는 서비스 모델 기반 플러그인과 함께 제공되는 다음 관계가 포함됩니다. • 계정 관리자: 내부 사용자와 계정 간에 관계를 생성합니다. • 관계 관리자: 내부 사용자와 소비자 또는 세대 간에 관계를 생성합니다.
위치 관계 관리자 [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	위치 관계 관리자는 상위 비즈니스에 고용되며 하나 이상의 외부 비즈니스 위치에 대한 접촉 창구 역할을 수행합니다.
서비스 조직 기고자 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	이 역할은 사용자가 서비스 조직(비즈니스 위치)에 대한 케이스를 생성할 수 있게 해줍니다.
케이스 인증된 기고자	이 역할은 추가 코멘트와 첨부 파일을 추가하고, 솔루션을 승인 또는 거부하며, 케이스 업데이트에 대한 알림을 받고, 케이스를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업에서 서비스 필드를 볼 수 있는 최종 사용자 및 역할

사용자 및 역할	설명
[sn_customerservice.case_authorized_contributor]	종결하고, 케이스 작업을 업데이트할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.
아웃소싱 외부 에이전트 [sn_csm_ocs.ext_agent]	OSP(아웃소싱 서비스 제공자) 역할입니다. 이 역할을 가진 사용자는 자신이 속한 서비스 제공자 조직에 속한 케이스 및 케이스 작업을 이행할 수 있습니다.

이러한 역할에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 역할
- 기고자 사용자 역할
- 서비스 모델 기반 - 역할 할당
- 고객 액세스 관리와 함께 설치되는 역할
- 고객 서비스 아웃소싱 사용

관련 정보

서비스 정의 구성

고객 서비스 케이스 유형

고객 서비스 케이스 유형 관리

특정 유형의 고객 서비스 케이스 생성

서비스 정의 구성

제품을 지원하는 데 필요한 서비스 유형에 대한 서비스 정의를 생성합니다. 케이스 유형, Playbook 및 기록 생성자와 같은 다양한 기능을 서비스 정의와 연결하면 고객은 필요한 서비스를 요청할 수 있으며, 에이전트는 해당 서비스를 지원하는 올바른 유형의 케이스를 만들 수 있습니다.

시스템 관리자는 서비스 정의 기능을 사용하여 고객에게 제공되는 서비스를 정의하고 이러한 서비스를 제품, 케이스 유형, Playbook 및 카탈로그 항목에 연결할 수 있습니다.

서비스 정의 구성 작업

작업	설명
서비스 정의 생성	제품을 지원하기 위해 제공되는 서비스에 대한 정의를 생성합니다.
제품을 서비스 정의와 연결	제품과 서비스 간의 관계를 구성합니다.
케이스 유형을 서비스 정의와 연결	케이스 유형에 따라 서비스 정의에 대한 케이스 해결 프로세스가 정의됩니다.
Playbook을 서비스 정의와 연결	Playbook은 특정 유형의 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 제공합니다. Playbook 기록 생성기 뷰를 정의하면 요청된 서비스에 대한 케이스 생성이 가능합니다.
서비스 정의에 대한 필드 기본값 구성	서비스 정의의 대상 테이블에 있는 필드의 기본값을 구성합니다. 이 테이블에 대한 기록이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 구성 작업

작업	설명
	생성되면 시스템은 이러한 값을 사용하여 기록 필드를 자동으로 채웁니다.
서비스 정의에 대한 카탈로그 항목 구성	최종 사용자는 서비스 포털에서 카탈로그 항목을 선택하고 기록 생성자를 사용하여 서비스 요청을 만들 수 있습니다.
서비스 정의에 대한 관련 서비스 구성	하나 이상의 관련 서비스를 서비스 정의에 연결하여 서비스 정의 간에 상위-하위 관계를 만듭니다. 예를 들어 케이스 작업에 대한 서비스 정의를 생성하고 케이스 유형에 대한 서비스 정의와 연결할 수 있습니다.
서비스와 서비스 조직 연결	서비스 정의를 생성한 후에는 서비스를 제공하는 서비스 조직을 서비스 조직과 연결할 수 있습니다.
서비스 정의 범주 생성	서비스 정의에 대한 범주를 생성합니다. 이러한 범주를 사용하여 서비스 정의의 논리적 그룹을 만들 수 있습니다.
서비스 정의를 범주와 연결	범주에 서비스 정의를 추가합니다. 범주에는 하나 이상의 연결된 서비스 정의가 있을 수 있으며 서비스 정의는 여러 범주에 속할 수 있습니다.
케이스 인터셉터에 케이스 유형 추가	코어 UI에서 케이스 인터셉터에는 에이전트가 만들 수 있는 고객 서비스 케이스 유형이 나열됩니다. 케이스 유형을 만들고 케이스 인터셉터에 해당 케이스 유형을 표시하려면 케이스 인터셉터 구성에 이를 추가해야 합니다.

서비스 정의 생성

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에 서비스 정의 레코드를 만들어 제품, 서비스, 케이스 유형 간의 연결을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보

서비스 정의 기록에는 고객에게 제공되는 서비스에 대한 세부 정보가 저장됩니다. 제품을 지원하는 데 필요한 서비스 유형과 케이스, 케이스 유형 및 케이스 작업에 대한 서비스 정의를 생성할 수 있습니다.

서비스 정의를 생성한 후 서비스 정의를 제품과 연결할 수 있습니다. 하나 이상의 관련 서비스를 서비스 정의와 연결하면 서비스 정의 간에 상위-하위 관계를 만들 수 있습니다.

서비스 정의와 기타 관련 서비스 간에 관계를 만들 수도 있습니다. 예를 들어 케이스에 대한 서비스 정의를 생성한 다음 케이스 작업에 대해 하나 이상의 서비스 정의를 만들 수 있습니다. 이후에는 케이스 서비스 정의와 케이스 작업 서비스 정의 간의 관계를 설정할 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 서비스 정의의 이름을 입력합니다.
4. 필요한 경우 **ID** 필드의 정보를 수정합니다.
   시스템은 **ID** 필드에 서비스 정의 이름을 자동으로 채우고 공백을 밑줄로 바꿉니다. ID는 영숫자와 밑줄을 포함할 수 있으며 길이는 최대 40자입니다.

   주:
   이 필드의 값은 고유해야 합니다.

5. 테이블 필드에서 서비스 정의를 사용할 수 있는 테이블을 선택합니다.
   예를 들어, 온보딩 케이스 유형에 서비스를 사용할 수 있는 경우 온보딩 케이스 〔sn_onboarding_case〕 테이블을 선택합니다.
6. 옵션: 고객 서비스 유형 필드에서 서비스 정의에 대한 서비스 유형을 선택합니다.

   서비스 유형을 사용하면 시스템이 컨텍스트에 따라 다음 유형의 서비스를 표시할 수 있습니다.

   - 사전 판매
   - 사후 판매
   - 일반

7. 옵션: **Playbook** 기록 생성기 필드에서 Playbook 기록 생성기를 선택합니다.
   서비스 정의에 연결된 Playbook이 있는 경우 에이전트는 케이스 기록에 있는 탭에서 Playbook을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Playbook을 서비스 정의와 연결을 참조하십시오.
8. 옵션: 이미지 필드에서 서비스 정의에 대한 이미지를 선택합니다.
   서비스 정의는 카드 뷰의 케이스 유형 선택기에 나타납니다. 이미지 가 이름 및 설명과 함께 서비스 정의에 대한 카드에 나타납니다.
9. 옵션: 기본 테이블 필드 값 필드에서 하나 이상의 필드와 값을 선택합니다.
   서비스 정의의 대상 테이블에 있는 필드의 기본값을 구성합니다. 이 테이블에 대한 기록이 생성되면 시스템이 이러한 값을 사용하여 기록 필드를 자동으로 채웁니다. 자세한 내용은 서비스 정의에 대한 필드 기본값 구성을 참조하십시오.
10. 옵션: 주문 필드에서 서비스 정의에 대한 순서 값을 추가합니다.
    이 값은 케이스 유형 선택기 또는 기타 워크플로우에 서비스가 표시되는 순서를 결정합니다. 순서 값이 가장 낮은 서비스 정의가 먼저 표시됩니다. 기본값은 100입니다.

    - 순서 값이 없는 서비스 정의는 순서된 서비스 정의 위에 표시됩니다.
    - 하나 이상의 서비스 정의의 순서 값이 동일한 경우, 시스템은 서비스 정의를 알파벳 순으로 표시합니다.

11. 옵션: 활성 확인란을 활성화합니다.
12. 옵션: 설명 필드에 서비스 정의에 대한 설명을 추가합니다.
    서비스 정의는 카드 뷰의 케이스 유형 선택기에 나타납니다. 카드에는 서비스 정의의 이름, 설명 및 이미지가 포함되어 있습니다. 고객 서비스 에이전트는 서비스 정의 이름 및 설명에 있는 키워드를 입력하여 서비스를 검색할 수 있습니다.
13. 제출을 선택합니다.
    서비스 정의가 서비스 정의 목록에 추가됩니다.

    저장 시 서비스 정의 기록에는 다음과 같은 관련 목록이 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.

- 제품 서비스 관계
- 카탈로그 서비스 관계
- 서비스 관계에 대한 서비스
- 서비스 정의 범주 관계
- 보고서

결과
서비스 정의를 생성한 후 다음 구성 작업을 수행할 수 있습니다.

- 하나 이상의 제품을 서비스 정의와 연결
- 서비스 정의 범주 생성
- 제품을 서비스 정의와 연결
- 케이스 유형을 서비스 정의와 연결
- Playbook 기록 생성기를 서비스 정의와 연결
- 서비스 정의를 서비스 정의 범주에 연결
- 서비스 정의에 대한 필드 기본값 구성
- 서비스 정의에 대한 카탈로그 항목 구성
- 서비스 정의에 대한 관련 서비스를 구성합니다.
- 서비스와 서비스 조직 연결.
- 케이스 인터셉터에 케이스 유형 추가.

서비스 정의 범주 생성

애플리케이션에서 서비스 정의 범주 기록을 고객 서비스 관리(CSM) 생성합니다. 그런 다음 범주를 사용하여 서비스 정의의 논리적 그룹을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보
범주에는 하나 이상의 연결된 서비스 정의가 있을 수 있으며 서비스 정의는 여러 범주에 속할 수 있습니다.

에이전트가 케이스 유형 선택기를 사용하여 케이스를 만들 때 서비스를 선택하기 전에 범주를 선택할 수 있습니다. 범주는 필터링 메커니즘으로 작동하며 사용 가능한 서비스 수를 줄입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의 범주.
2. Service Definition Categories(서비스 정의 범주) 목록에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
3. 이름 필드에 범주의 이름을 입력합니다.
   범주 이름은 최대 60자까지 지정할 수 있습니다.
4. 옵션: 설명 필드에 범주에 대한 설명을 추가합니다.
   설명의 길이는 최대 4000자입니다.
5. 옵션: 주문 필드에서 범주의 주문 번호를 추가합니다.
   순서 값에 따라 케이스 유형 선택기 및 케이스 작업 유형 선택기에 범주가 표시되는 순서가 결정됩니다. 값이 가장 낮은 범주가 먼저 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.

(Optional) 기본값은 100입니다. 범주에 대한 순서 값을 설정할 필요가 없습니다. 범주에 값이 없으면 시스템은 케이스 유형 선택기의 범주를 알파벳 순으로 표시합니다.

6. 옵션: 활성 확인란을 활성화합니다.
   이 필드는 기본적으로 활성화됩니다.
7. 제출을 선택합니다.
   범주가 서비스 정의 범주 목록에 추가됩니다.

   저장 시 새 범주 기록에는 범주와 연결된 서비스 정의를 보여주는 서비스 정의 범주 관계 관련 목록이 포함됩니다.

결과
서비스 정의 범주를 생성한 후에는 서비스 정의를 범주와 연결할 수 있습니다. 이러한 관련 서비스 정의는 서비스 정의 범주 관계 관련 목록에 저장됩니다.

제품을 서비스 정의와 연결

서비스 정의를 생성한 후에는 하나 이상의 제품 모델 또는 판매된 제품을 정의와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보
제품 모델 또는 판매된 제품에는 여러 서비스가 연결될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의.
2. 서비스 정의를 선택합니다.
3. 제품 서비스 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   시스템에 새 제품 서비스 관계 기록이 표시됩니다. 서비스 정의 필드는 선택한 서비스 정의의 이름으로 자동으로 채워집니다.
4. 이 서비스 정의를 모든 제품 또는 특정 제품에 사용할 수 있는지 여부를 결정합니다.

   - 모든 제품에 이를 사용할 수 있는 경우 모든 제품 확인란을 활성화하고 6단계로 이동합니다.
   - 특정 제품에 이를 사용할 수 있는 경우 확인란을 비워 두고 다음 단계로 이동합니다.
5. 제품 필드에서 제품을 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.
   관계 기록이 제품 서비스 관계 관련 목록에 추가됩니다. 관계가 특정 제품에 대한 관계인 경우 제품 열에 그 이름이 표시됩니다.

케이스 유형을 서비스 정의와 연결

서비스 정의를 생성한 후에는 케이스 유형을 정의와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보
케이스 유형은 하나 이상의 서비스 정의와 연결될 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 유형과 연결된 서비스 정의를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 고객 서비스 〉 케이스 유형 〉 케이스 유형 관리 을 클릭하고 목록에서 케이스 유형을 선택합니다. 이 정보는 서비스 정의 관련 목록에 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의.
2. 서비스 정의를 선택합니다.
3. 테이블 필드에서 케이스 테이블(sn_customerservice_case)을 확장하는 케이스 유형에 대한 테이블을 선택합니다.
   예를 들어 서비스 정의를 불만 케이스 유형과 연결하려면 불만 케이스 테이블(sn_complaint_case)을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

Playbook을 서비스 정의와 연결

서비스 정의를 생성한 후에는 Playbook을 정의와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: (playbook_experience.admin + sn_csm_case_types.service_definition_manager) 또는 admin

이 태스크 정보

Playbook은 특정 유형의 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 에이전트에게 제공합니다. 서비스 정의에 연결된 Playbook이 있는 경우 에이전트는 케이스 기록에 있는 탭에서 Playbook을 사용할 수 있습니다.

에이전트가 케이스 유형 선택기 화면에서 케이스 생성을 선택하면 시스템은 새 케이스 기록을 표시하고 기록 페이지에 있는 탭에서 서비스와 연결된 Playbook을 시작합니다.

주:
이 작업은 선택 사항입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의.
2. 서비스 정의를 선택합니다.
3. **Playbook** 기록 생성기 필드에서 Playbook 기록 생성기를 선택합니다.
   이 필드는 Playbook Experience 기록 생성기 테이블(sys_playbook_experience_record_generator)에 대한 참조입니다. 자세한 내용은 Playbook 기록 생성기를 참조하십시오.
4. 업데이트를 선택합니다.

서비스 정의를 서비스 정의 범주와 연결

서비스 정의 범주를 생성한 후에는 하나 이상의 서비스 정의를 범주와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보

서비스 정의 범주를 사용하여 서비스 정의를 논리적 그룹으로 구성할 수 있습니다. 범주에는 여러 서비스 정의가 있을 수 있으며 서비스 정의는 하나 이상의 범주에 속할 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의 범주.
2. 서비스 정의 범주 목록에서 범주를 선택합니다.
3. 서비스 정의 범주 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 서비스 정의 필드에서 서비스 정의를 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
   서비스 정의가 서비스 정의 범주 관계 관련 목록에 추가됩니다.

서비스 정의에 대한 필드 기본값 구성

서비스 정의의 대상 테이블에 있는 필드의 기본값을 구성합니다. 이 테이블에 대한 기록이 생성되면 시스템은 이러한 값을 사용하여 기록 필드를 자동으로 채웁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보
서비스 정의의 대상 테이블은 테이블 필드에 저장됩니다. 이 필드에서 선택된 테이블은 케이스 테이블 또는 케이스 테이블을 확장하는 테이블입니다. 대상 테이블에 대한 기록이 생성되면 시스템은 기본값을 사용하여 필드를 자동으로 채웁니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의.
2. 서비스 정의를 선택합니다.
3. 기본 테이블 필드 값 필드에서 필드와 값을 선택합니다.
   필드를 선택할 때마다 추가 선택 옵션을 사용할 수 있습니다.
4. 옵션: 필드를 제거하려면 필드 값 옆에 있는 삭제 버튼을 선택합니다.
5. 필드와 값 선택을 마치면 업데이트를 선택합니다.

서비스 정의에 대한 카탈로그 항목 구성

서비스 정의를 생성한 후에는 하나 이상의 카탈로그 항목을 정의와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보
카탈로그 항목은 서비스 카탈로그 내에서 사용할 수 있는 제품 또는 서비스입니다. 기록 생성자는 사용자가 작업 기반 기록을 만들 수 있는 특정 유형의 카탈로그 항목입니다.

Customer 및 Consumer Portal에서 최종 사용자는 서비스 포털 위젯에서 사용 가능한 서비스를 선택할 수 있습니다. 서비스를 선택하면 서비스 정의와 연결된 기록 생성자가 표시됩니다. 기록 생성자를 제출하면 올바른 케이스 유형의 케이스가 만들어집니다.

서비스 정의 변수 세트는 Customer Service Case Types 플러그인(com.snc.csm_case_types)을 통해 사용할 수 있습니다. 이 변수 세트는 기록 생성자에서 선택한 제품 및/또는 서비스에 따라 서비스 정의를 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의.
2. 서비스 정의를 선택합니다.
3. 카탈로그 서비스 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   시스템에 새 카탈로그 서비스 관계 기록이 표시됩니다. 서비스 정의 필드는 선택한 서비스 정의의 이름으로 자동으로 채워집니다.
4. 카탈로그 항목 필드에서 카탈로그 항목을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
   카탈로그 항목이 카탈로그 서비스 관계 관련 목록에 추가됩니다.

관련 정보

서비스 카탈로그 항목

카탈로그 항목 만들기 또는 편집

서비스 정의에 대한 관련 서비스 구성

서비스 정의를 생성한 후 하나 이상의 관련 서비스를 서비스 정의에 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 서비스 정의 간에 상위-하위 관계가 생성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보
서비스 대 서비스 관계 기록의 서비스 간에 관계를 만들 때 관련 서비스 정의와 서비스 정의 간의 관계는 하나만 존재할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의.
2. 서비스 정의를 선택합니다.
3. 서비스-서비스 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   시스템에 새 서비스-서비스 관계 기록이 표시됩니다. 서비스 정의 필드는 선택한 서비스 정의의 이름으로 자동으로 채워집니다.
4. 관련 서비스 정의 필드에서 관련 서비스를 선택합니다.
   서비스 정의 팝업 창의 테이블 필드에서 대상 테이블을 선택한 다음 해당 테이블의 관련 서비스 목록에서 선택할 수 있습니다.

   주:
   동일한 서비스를 상위 서비스와 두 번 이상 연결할 수 없습니다.

5. 제출을 선택합니다.
   관련 서비스가 서비스-서비스 관련 목록에 추가됩니다. 테이블 열에는 관련 서비스의 대상 테이블 이름이 표시됩니다.

서비스와 서비스 조직 연결

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션을 사용하여 서비스 조직을 서비스에 연결합니다. 이 연결을 통해 서비스 조직(SO) 직원은 비즈니스 위치에서 제공하는 제품 및 서비스에 대한 고객 쿼리를 처리할 수 있으며 고객을 대신하여 케이스를 제기할 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_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보
SO에는 여러 서비스가 연결될 수 있습니다. 서비스 대 서비스 조직 기준 연결은 서비스 제공 서비스 [service_organizations_offering_service] 테이블에 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 서비스 정의.
2. 서비스 정의를 선택합니다.
3. 서비스를 제공하는 서비스 조직 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스를 제공하는 서비스 조직 양식

필드	데이터 유형	설명
서비스 조직 기준	참조	서비스를 제공하는 서비스 조직을 정의하는 기준입니다. 주: 서비스 조직의 기준에 대한 자세한 내용은 서비스 조직에 대한 기준 생성 문서를 참조하십시오.
서비스 정의	참조	서비스 조직이 제공하는 서비스입니다. 주: 서비스 정의 필드는 선택한 서비스 정의의 이름으로 자동으로 채워집니다.
활성	True/False	서비스 조직 기준을 활성화하거나 비활성화하는 확인란입니다. 기본적으로 활성 필드는 **True**로 설정됩니다. 주: 테이블당 하나의 활성 기준만 서비스 정의와 연결할 수 있습니다.

5. 제출을 선택합니다.
서비스 조직 기준이 서비스를 제공하는 서비스 조직 관련 목록에 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인터셉터에 케이스 유형 추가

코어 UI에서 케이스 인터셉터에는 에이전트가 만들 수 있는 고객 서비스 케이스 유형이 나열됩니다. 케이스 유형을 만들고 케이스 인터셉터에 해당 케이스 유형을 표시하려면 케이스 인터셉터 구성에 이를 추가해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_case_types.service_definition_admin 또는 admin

이 태스크 정보
에이전트가 케이스를 만들 때 케이스 인터셉터에서 케이스 유형을 선택할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 인터셉터.
2. 인터셉터 목록에서 케이스 인터셉터를 선택합니다.
3. 응답 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. URL에 리디렉션할 간단한 질문을 선택합니다.
5. 응답 양식에서 필드에 입력합니다.

응답 양식 필드 및 설명

필드	설명
이름	케이스 유형의 고유 이름을 입력합니다. 예를 들면 불만입니다.
사용자 프롬프트	에이전트가 케이스를 만들 때 인터셉터에 표시되는 설명입니다.
대상 URL	선택한 케이스 유형에 대해 열어야 하는 양식 뷰의 대상 URL입니다.
순서	케이스 유형이 인터셉터에 나타나는 순서입니다.

6. 제출을 선택합니다.

케이스 관리 구성

에이전트와 관리자가 케이스를 만들고 해결하는 데 사용하는 고객 서비스 관리 기능 및 구성요소를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
고객 서비스 케이스는 고객 서비스 애플리케이션의 주 엔터티입니다. 에이전트는 고객의 질문이나 문제를 식별하고 문제 해결에 관련된 활동을 추적하는 케이스를 생성합니다. 또한 에이전트는 사용 중인 커뮤니케이션 채널을 비롯한 고객과의 모든 통신도 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 고객의 이름, 전화 번호, 회사, 계정 정보, 제품 및 자산 정보, 서비스 계약 및 권리 정보, 연결된 서비스 수준 계약(SLA) 등의 관련 정보를 연결하고 저장할 수 있습니다.

주:
이러한 단계는 케이스 유형 구성에도 적용할 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 관리를 구성하려면 Customer Service 안내 설정을 사용합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. 케이스 관리 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

케이스 관리 구성 작업

작업	설명
케이스 양식 뷰 생성	케이스 양식에는 고객 이슈나 문제에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 원하는 필드를 표시하는 케이스 양식 뷰를 생성합니다.
SLA 정의 생성	고객 서비스 관리는 고객 서비스 케이스에 서비스 수준 계약(SLA)을 사용합니다. SLA는 서비스 계약, 회사 및 제품에 연결할 수 있으며, 고객 서비스 케이스 속성을 기반으로 시작, 일시 중지 및 중지하도록 구성할 수 있습니다. 필요한 SLA를 생성한 후 케이스 양식의 SLA 관련 목록에서 고객 서비스 케이스와 연결합니다.
케이스 라우팅 및 할당	케이스 라우팅 기능은 일치 규칙 및 할당 규칙을 사용하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 고객 서비스 에이전트에 라우팅합니다. 케이스를 식별하는 일치 규칙을 생성한 다음 케이스를 에이전트에 라우팅하는 할당 규칙을 생성합니다.
할당 워크벤치	할당 워크벤치는 구성 가능한 기준(예: 기술 및 가용성 등)을 사용하여 선택한 그룹의 에이전트를 평가하고 전체 순위를 알려줍니다. 관리자는 이러한 결과를 보고 버튼 하나를 클릭하여 작업을 할당할 수 있습니다. 할당 워크벤치를 구성하려면 다음과 같이 수행합니다. ○ 일치 기준을 만듭니다. ○ 할당 워크벤치 구성을 생성합니다.
특별 처리 메모	중요한 케이스 정보를 에이전트에게 알릴 수 있도록 특별 처리 메모를 사용합니다. 케이스〔sn_customerservice_case〕 테이블에 대한 구성을 생성한 다음 팝업 창 또는 관련 목록에 메모를 표시하는 양식 레이아웃을 구성합니다.
에스컬레이션 관리	케이스 또는 계정을 에스컬레이션하면 중요한 고객 문제에 대한 관심을 높이고 의사 교환이 용이해지며 사용자가 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.

작업	설명
	해결이 어떻게 진행되고 있는지 추적할 수 있습니다. 에스컬레이션 프로세스를 제어하는 에스컬레이션 템플릿과 심각도 정의를 만듭니다.
중요 문제 관리	중요 문제 관리를 통해 광범위한 대상에게 영향을 주는 문제에 대해 고객에게 전달할 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 영향을 받는 고객을 사전에 파악한 다음 해당 고객에 대한 케이스를 만들고 정보를 제공하며, 문제 해결 프로세스를 관리합니다.
케이스 작업 상태	케이스 작업 상태 기능을 통해 고객 서비스 에이전트는 주의를 요하는 케이스를 쉽게 식별하고 작업의 우선순위를 빠르게 판단할 수 있습니다. 케이스 목록의 작업 상태 열에 있는 시각적 표시기가 케이스 상태를 강조 표시합니다.
해결 케이스 자동 종료	고객이 아무 조치도 취하지 않으면 해결됨 상태의 케이스가 자동으로 종결됩니다.
케이스 다이제스트	케이스 다이제스트를 통하여 에이전트는 케이스에 대한 고객 및 내부 이해 관계자와 사전에 통신할 수 있습니다. ○ 요약: 케이스가 진행되는 동안 에이전트는 수행된 동작, 다음 단계 및 기타 케이스 관련 정보를 설명하는 주기적인 케이스 요약을 보낼 수 있습니다. ○ 사후 케이스 검토: 케이스에 대한 작업이 완료되면 에이전트는 근본 원인, 완화 계획 및 예방 동작과 같은 정보를 포함하는 사후 케이스 검토를 만들 수 있습니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

케이스 및 케이스 작업

고객 서비스 케이스는 고객에 대한 정보, 질문 및 문제, 관련 정보를 저장합니다. 케이스 작업이 생성되고 케이스 해결에 필요한 작업을 수행할 사용자에게 할당됩니다.

케이스

케이스 기록은 Customer Service Management 애플리케이션에서 사용하는 주요 기록 유형입니다. 케이스 기록에는 고객에 대한 세부 정보, 보고된 질문 또는 문제, 질문에 답변하고 문제를 해결하기 위해 수행된 작업이 포함됩니다. 시스템은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블에 케이스 기록을 저장합니다.

고객 서비스 에이전트는 케이스를 만들어 질문이나 문제를 식별하고, 정보를 수집하고, 해결과 관련된 활동을 추적합니다. 또한 에이전트는 케이스를 사용하여 고객 및 기타 사용자와 소통합니다.

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

고객 서비스 케이스의 주요 기능

기능	설명
케이스 상세 정보	상세 정보 탭에는 다음 정보가 포함됩니다. • 고객의 이름, 전화 번호, 이메일 주소 등의 고객 정보입니다. • 고객이 소유한 제품, 자산, 서비스 등의 제품 정보입니다. • 우선순위, 할당 그룹, 할당된 에이전트 등의 케이스 정보입니다. • 서비스 계약, 권리 및 관련 SLA(서비스 수준 계약)입니다.
케이스 활동	활동 창을 사용하면 다음 주체 간에 소통할 수 있습니다. • 에이전트와 고객 • 에이전트와 조직 내 다른 직원 활동 창에는 통신 이력, 케이스 메모 및 업데이트, 첨부 파일도 표시됩니다.
관련 작업	관련 작업에는 케이스 작업, 작업 주문 및 요청과 같이 케이스에서 발생하는 작업이 포함됩니다. 이러한 작업은 조직 내부 작업이거나 고객과 관련되어 있을 수 있습니다.
정보	케이스 해결의 일환으로 수집되는 정보로, 지식베이스에 포함될 수 있으며 유사 케이스를 해결하는 데 사용될 수 있습니다. 에이전트는 지식베이스를 검색하고 유용한 문서를 첨부할 수도 있습니다.

케이스 및 케이스 기록에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 고객 서비스 케이스 생성
- 특정 유형의 고객 서비스 케이스 생성
- 고객 서비스 케이스 양식

케이스 작업

고객 서비스 케이스 해결의 일환으로 완료해야 하는 추가 작업에 필요한 케이스 작업이 생성됩니다. 이러한 작업은 미들 또는 백오피스 에이전트와 같은 사용자에게 자주 할당됩니다. 케이스 작업은 케이스 작업 [sn_customerservice_task] 테이블에 저장됩니다.

케이스 작업은 케이스에서 수동으로 만들거나 케이스 Playbook에서 자동으로 생성할 수 있습니다. 케이스 작업이 생성되면 시스템은 케이스의 정보를 사용하여 케이스 작업 기록의 일부 필드를 자동으로 채웁니다. 여기에는 상위 케이스 필드의 케이스 번호가 포함됩니다. 이 정보가 케이스 기록에 있는 경우 계정, 접촉 창구 또는 소비자 필드에 고객 정보도 포함됩니다.

주:
케이스 작업은 다른 기록에서도 생성할 수 있습니다. 인시던트, 문제, 변경 또는 요청과 같이 케이스가 아닌 기록에서 작업이 생성되면 상위 필드가 상위 기록의 번호로 업데이트됩니다. 계정, 접촉 창구 또는 소비자 필드는 업데이트되지 않습니다.

상위 케이스 또는 상위 필드의 값이 업데이트되면 계정, 접촉 창구 또는 소비자 필드의 고객 정보도 업데이트됩니다.

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

사용자의 할당된 역할에 따라 CSM Configurable Workspace의 애플리케이션 내비게이터에 있는 다양한 케이스 작업 목록에 다음을 포함한 케이스 작업이 표시됩니다.

- 내 케이스 작업
- 내 오픈
- 내 그룹의 미할당
- 모두
- 내 기여 작업
- 액세스 가능 작업

케이스 작업 및 케이스 작업 기록에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 고객 서비스 케이스에 대한 작업 생성
- 케이스 작업 양식

케이스, 케이스 작업 및 관련 당사자

고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 케이스 및 판매된 제품의 여러 접촉 창구와 소비자를 지원하고 해당 접촉 창구에 다양한 케이스 액세스 수준을 제공할 수 있습니다. 이러한 추가 접촉 창구 및 소비자를 관련 당사자라고 합니다. 관련 당사자는 케이스 기록의 관련 당사자 관련 목록에 추가됩니다.

고객 서비스 에이전트도 케이스 작업에 관련 당사자를 추가할 수 있습니다. 케이스 작업에 추가할 수 있는 고객은 다음으로 제한됩니다.

- 상위 케이스의 관련 당사자인 고객
- 에이전트가 액세스할 수 있는 고객

관리자 역할을 가진 사용자는 케이스에서 관련 당사자를 제거할 수 있습니다. 관리자가 케이스에서 관련 당사자를 제거하려고 하면 시스템은 해당 관련 당사자가 오픈 케이스 작업과 연결되어 있는지 확인합니다.

- 연결되어 있지 않으면 관련 당사자가 케이스에서 제거됩니다.
- 연결되어 있으면 관련 당사자가 케이스에서 제거되지 않으며 시스템에는 연결된 케이스 작업을 나열하는 메시지가 표시됩니다.

서비스 정의와 케이스 작업 통합

서비스 정의 기능을 사용하여 제품, 서비스 및 케이스 유형 간에 연결을 생성할 수 있습니다.

- 에이전트는 구성된 서비스 정의를 사용하여 선택한 제품 또는 서비스에 따른 올바른 유형의 케이스를 신속하게 만들 수 있습니다.
- 고객은 구성된 서비스 정의를 사용하여 필요한 서비스를 신속하게 검색하고 요청할 수 있습니다.

서비스 정의와 케이스 작업 통합 역할

역할	설명
관리자 [admin]	케이스 작업을 생성하고 업데이트할 때 관리자 역할을 가진 사용자는 케이스 작업 기록의 서비스 정의 필드에서 서비스 정의를 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.

서비스 정의와 케이스 작업 통합 역할

역할	설명
케이스 작업 에이전트 [case_task_agent]	• 서비스 정의 뷰어 역할 (sn_csm_case_types.service_definition_viewer)을 포함합니다. 이 역할을 통해 사용자는 케이스 작업 테이블에 매핑되는 서비스 정의에 액세스할 수 있습니다. • 케이스 작업을 생성하고 케이스 작업 기록에서 서비스 정의 필드를 업데이트할 수 있습니다.
케이스 작업 뷰어 [case_task_viewer]	• 서비스 정의 뷰어 역할 (sn_csm_case_types.service_definition_viewer)을 포함합니다. • 케이스 작업 및 서비스 정의를 볼 수 있습니다.

케이스 작업 및 사용자 역할

사용자 역할 및 이들이 케이스 작업과 상호작용하는 방법

역할	설명
관리자 역할	
관리자 [admin]	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 케이스 작업을 생성하고 할당합니다. • 케이스 작업이 생성된 후 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드를 업데이트합니다. 주: 관리자는 이러한 필드의 값을 상위 케이스와 연결된 관련 당사자 중 하나로 변경할 수 있습니다. • 케이스 작업을 삭제합니다.
에이전트 역할	
고객 서비스 에이전트 [sn_customerservice_agent]	이 사용자는 계정 케이스에 대해 다음을 수행할 수 있습니다. • 케이스 작업을 생성하고 할당합니다. • 모든 케이스 작업 필드를 업데이트합니다. • 케이스 작업을 삭제합니다.
소비자 서비스 에이전트 [sn_customerservice.consumer_agent]	이 사용자는 소비자 및 세대 케이스에 대해 다음을 수행할 수 있습니다. • 케이스 작업을 생성하고 할당합니다. • 모든 케이스 작업 필드를 업데이트합니다. • 케이스 작업을 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.

사용자 역할 및 이들이 케이스 작업과 상호작용하는 방법

역할	설명
케이스 작업 에이전트 [sn_customerservice.case_task_agent]	이 사용자는 자신이 생성한 케이스 작업과 자신에게 할당되거나 자신의 할당 그룹에 할당된 케이스 작업을 수행할 수 있습니다. 케이스 작업 에이전트에게는 자신 또는 자신의 할당 그룹에 할당된 케이스 작업의 계정, 접촉 창구, 소비자 및 상위 케이스 필드에 대한 읽기 권한이 있습니다. 이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 할당된 작업을 확인하고 업데이트합니다. • 생성된 케이스 작업을 확인하고 업데이트합니다. • 케이스 작업을 생성하고 다른 사용자에게 작업을 할당합니다. • 케이스 작업에 작업 메모, 코멘트, 첨부 파일을 추가합니다. • 케이스 작업의 상태를 업데이트합니다. • 케이스 작업에서 이메일 전송 등의 추가적인 작업을 수행합니다.
관계 에이전트 [sn_customerservice.relationship_agent]	이 사용자는 관계가 있는 고객의 케이스 작업을 보고, 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.
위치 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_agent]	이 사용자는 액세스할 수 있는 비즈니스 위치의 케이스 작업을 보고, 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.
소비자 위치 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	이 사용자는 액세스할 수 있는 비즈니스 위치의 케이스 작업을 보고, 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.
아웃소싱 에이전트 [sn_csm_ocs.ext_agent]	이 사용자는 액세스할 수 있는 케이스의 아웃소싱 기준에 따라 케이스 작업을 보고, 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.
계정 소비자 [sn_acct_consumer.consumer]	액세스할 수 있는 케이스 작업의 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드를 볼 수 있습니다. 이 역할을 보유한 사용자가 작업할 수 있는 케이스 작업은 다음과 같습니다. • 사용자가 생성한 작업과 케이스에 대한 액세스 권한에 따라 사용자에게 표시되는 작업입니다. • 사용자 또는 사용자의 할당 그룹에 할당된 작업 이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 할당된 작업을 확인하고 업데이트합니다. • 케이스 작업을 생성하고 다른 사용자에게 작업을 할당합니다. • 생성된 케이스 작업을 확인하고 업데이트합니다. • 케이스 작업에 작업 메모, 코멘트, 첨부 파일을 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.

사용자 역할 및 이들이 케이스 작업과 상호작용하는 방법

역할	설명
	• 케이스 작업의 상태를 업데이트합니다. • 케이스 작업에서 이메일 전송 등의 추가적인 작업을 수행합니다. 주: Customer Data Models for B2B2C 플러그인 (com.sn_csm_b2b_consumers)을 통해 사용할 수 있습니다.
기고자 역할	
계정 기고자 [sn_customerservice.account_contributor]	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 액세스할 수 있는 케이스 작업 기록의 필드와 케이스 작업을 보고 업데이트합니다. • 케이스 작업 기록에서 상위 케이스, 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드를 봅니다.
소비자 기고자 (sn_customerservice.consumer_contributor)	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 액세스할 수 있는 케이스 작업 기록의 필드와 케이스 작업을 보고 업데이트합니다. • 케이스 작업 기록에서 상위 케이스, 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드를 봅니다.
서비스 조직 기고자 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 액세스할 수 있는 케이스 작업 기록의 필드와 케이스 작업을 보고 업데이트합니다. • 케이스 작업 기록에서 상위 케이스, 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드를 봅니다.
직접 기고자 [sn_customerservice.self_contributor]	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 액세스할 수 있는 케이스 작업 기록의 필드와 케이스 작업을 보고 업데이트합니다. • 케이스 작업 기록에서 상위 케이스, 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드를 봅니다.
관련 당사자 역할	
케이스 인증된 접촉 창구 [sn_customerservice.case_authorized_contact]	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 액세스할 수 있는 케이스 작업 및 필드를 보고 업데이트합니다. • 상위 케이스, 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드를 봅니다.
케이스 인증된 소비자	이러한 사용자는 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.

사용자 역할 및 이들이 케이스 작업과 상호작용하는 방법

역할	설명
[sn_customerservice.case_authorized_consumer]	• 액세스할 수 있는 케이스 작업 및 필드를 보고 업데이트합니다. • 상위 케이스, 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드를 봅니다.

케이스 작업 및 외부 사용자 역할

최종 사용자와 요청자는 다음을 선택하여 Customer 및 Consumer Service Portal에서 케이스 작업에 액세스할 수 있습니다. 내 목록 〉 내 케이스 작업.

최종 사용자와 요청자는 액세스할 수 있는 케이스 작업과 필드(고객에게 표시 필드가 활성화된 케이스 작업)를 보고 업데이트할 수 있습니다. 이러한 사용자에게는 상위 케이스, 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드에 대한 읽기 권한이 있습니다.

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer
- customer_case_manager
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.consumer

이러한 사용자는 케이스 작업 목록 및 양식에서 계정, 접촉 창구 및 소비자 필드를 볼 수 있습니다. 최종 사용자가 케이스 작업 목록에서 케이스 작업을 보는 경우 케이스 작업 양식에도 상위 케이스 필드가 표시됩니다.

케이스 작업에 대해 예약된 작업

Washington DC 릴리스에서는 케이스 작업이 개선되어 케이스 작업 기록에 여러 필드가 추가됩니다. Washington DC 릴리스로 업그레이드한 후에는 활성 케이스 작업에 대해 이러한 필드를 채우는 예약된 작업을 실행할 수 있습니다.

주:
계획된 다운타임 동안 예약된 작업을 실행하는 것이 좋습니다.

상위 케이스가 케이스 테이블(sn_customerservice_case) 또는 케이스 테이블을 확장하는 테이블의 활성 기록인 경우 케이스 작업 필드 업데이트 예약된 작업은 다음을 수행합니다.

- 상위 케이스 번호를 상위 케이스 필드에 복사합니다.
- 이 정보가 케이스 기록에 있는 경우 계정, 접촉 창구 또는 소비자 필드에 계정 및 접촉 창구 또는 소비자 정보를 복사합니다.

이 예약된 작업을 실행하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. 이름 필드에서 케이스 작업 필드 업데이트를 선택합니다.
3. 지금 실행을 클릭합니다.

고객 서비스 케이스 다이제스트

케이스 다이제스트 기능을 사용하여 고객 및 내부 이해 관계자에게 우선순위가 높은 고객 서비스 케이스에 대한 정기적인 업데이트 및 해결 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.

이 기능을 사용하면 케이스 작업 요약을 사용하여 케이스가 진행 중인 동안 주기적으로 케이스 업데이트를 보낼 수 있습니다. 케이스가 해결되면 문제점, 근본 원인, 해결 방법 및 예방 조치에 대한 세부 정보를 캡처하는 사후 케이스 검토 문서를 제공할 수 있습니다.

케이스 다이제스트 기능은 케이스 작업 요약 및 사후 케이스 검토에 대한 구성을 사용합니다. 구성은 케이스 작업 요약이나 사후 케이스 검토 문서의 일부로 캡처되는 고객 서비스 케이스의 정보를 결정합니다. 또한 이 구성은 요약을 작성하고 문서를 검토하는 데 사용되는 템플릿을 식별합니다.

케이스 작업 요약

케이스 작업 요약을 사용하여 케이스가 진행되는 동안 고객 및 내부 이해 관계자에게 업데이트를 제공합니다.

고객 서비스 에이전트는 일반적으로 케이스 작업 요약을 사용하여 우선순위가 높은 케이스와 대량 중단 케이스에 대한 정보를 전달합니다. 케이스 작업 요약에 내부 컨텐츠와 고객에게 표시되는 정보가 모두 포함될 수 있습니다. 고객에게 제공되는 요약에는 고객에게 표시되는 정보만 포함됩니다. 내부 사용자가 사용할 수 있는 요약은 고객에게 표시되는 정보와 내부 컨텐츠를 모두 포함합니다.

고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 진행 중인 케이스에 대한 케이스 작업 요약을 만듭니다.
- 게시하기 전에 요약을 미리 봅니다.
- 고객 및 내부 이해 관계자에게 요약을 게시하거나 고객에게 게시하고 내부 이해 관계자에게 이메일 알림을 보냅니다.
- 필요한 경우 요약을 업데이트하고 다시 보냅니다.

고객 서비스 에이전트는 케이스 작업 요약 전송 UI 작업을 사용하여 케이스 작업 요약을 작성합니다. 이 동작은 케이스 작업 요약 기록을 만들고 케이스 작업 요약 필드의 케이스 양식에 있는 관련 기록 섹션에 해당 기록을 추가합니다.

고객 서비스 에이전트는 케이스에 대한 게시를 수행하기 전에 케이스 동작을 미리 볼 수 있습니다. 미리 보기에서 고객에게 표시되는 정보 뒤에 내부 컨텐츠가 나타나고 고객은 다음 컨텐츠를 볼 수 없습니다 메시지로 식별됩니다.

케이스 작업 요약을 게시할 때 에이전트에는 두 가지 옵션이 있습니다.

- 에이전트가 케이스에 게시를 클릭하면 시스템은 다음 작업을 수행합니다.
  - 고객에게 표시되는 필드의 정보를 추가 코멘트 필드에 추가합니다.
  - 모든 필드의 정보를 작업 메모 필드에 추가합니다.
- 에이전트가 케이스에 게시 및 알림을 클릭하면 시스템에서도 추가 내부 수신자 필드에서 선택한 수신자 목록에 포함된 내부 사용자에게 케이스 작업 요약이 포함된 이메일 알림을 전송합니다.

> **주:**
> 케이스에 게시 및 알림 UI 작업은 추가 내부 수신자 필드에서 목록을 선택했을 때 사용할 수 있습니다.

케이스를 종결하면 해당 케이스 작업 요약이 자동으로 닫힙니다.

관련 정보

케이스 작업 요약 생성

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

사후 케이스 검토

사후 케이스 검토 문서를 사용하여 문제, 영향을 받는 자산, 근본 원인, 해결 방법 및 예방 조치에 대한 요약을 포함하여 해결된 케이스에 대한 세부 정보를 캡처합니다.

고객 서비스 에이전트는 사후 케이스 검토 생성 UI 작업을 사용하여 사후 케이스 검토 문서를 만듭니다. 이 동작은 케이스 작업 요약 기록을 만들고 사후 케이스 검토 필드의 케이스 양식에 있는 관련 기록 섹션에 해당 기록을 추가합니다.

사후 케이스 검토 문서에 대해 선택한 구성은 사후 케이스 검토 기록에서 캡처되고 채워진 고객 서비스 케이스의 정보를 식별합니다. 이 구성은 시스템이 사후 케이스 검토 문서를 작성하는 데 사용하는 템플릿도 지정합니다.

사후 케이스 검토 문서를 케이스에 게시하기 전에 에이전트는 문서를 미리 보고, 필요한 경우 검토 및 승인할 수 있습니다. 에이전트는 사후 케이스 검토 기록에 승인 그룹 또는 승인 사용자를 추가한 다음, 승인을 요청할 수 있습니다. 시스템은 사후 케이스 검토 문서에 대한 링크를 포함하여 승인자에게 이메일 알림을 보냅니다. 승인자는 사후 케이스 검토 기록의 작업 메모 필드에 문서를 추가하여 문서를 승인하거나 변경을 제안할 수 있습니다.

에이전트가 사후 케이스 검토 문서를 게시하면 시스템이 케이스 양식의 추가 코멘트 필드에 문서의 PDF에 대한 링크를 추가합니다. 시스템은 사후 케이스 검토 필드의 케이스 양식에 있는 관련 기록 섹션에 해당 기록도 추가합니다. 고객이 문서를 사용할 수 있는 경우 해당 링크는 Customer 및 Consumer Service Portal에 표시됩니다.

사후 케이스 검토 문서가 진행되는 동안 케이스가 종결된 경우에도 에이전트는 사후 케이스 검토 문서 링크를 사용하여 케이스 양식에서 추가 코멘트를 업데이트할 수 있습니다. 케이스가 종결되면 사후 케이스 검토 양식에는 관련 케이스가 종결되었다는 메시지가 표시됩니다.

고객 서비스 역할은 사후 케이스 검토 문서에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

고객 서비스 역할의 사후 케이스 검토 작업

역할	작업
고객 서비스 에이전트	• 해결된 케이스에 대한 사후 케이스 검토 문서를 하나 만들고 미리 봅니다. • 선택적 승인 워크플로우를 사용하여 승인을 요청합니다. • 케이스에 사후 케이스 검토 문서를 게시합니다. • 게시된 사후 케이스 검토 문서를 다시 열고 편집합니다.
고객 서비스 관리자	사후 케이스 검토 문서에 대한 변경 내용을 검토, 승인 및 제안합니다.
중요 문제 관리자	• 해결된 중요 케이스에 대한 사후 케이스 검토 문서를 만들고 게시합니다. • 연결된 하위 케이스에 문서를 복사합니다.
고객	Customer 및 Consumer Service Portal에서 사후 케이스 검토 문서를 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.

중요 케이스에 대한 사후 케이스 검토

고객 서비스 관리자 및 중요 문제 관리자는 해결된 중요 케이스에 대한 사후 케이스 검토 문서를 작성하고 게시할 수 있습니다. 이러한 문서는 구성에 지정된 케이스 데이터를 캡처하지만 계정별 정보를 포함하지는 않습니다. 또한 고객 서비스 관리자는 사후 케이스 검토 문서를 관련된 하위 케이스에 복사할 수도 있습니다. 시스템은 각 하위 케이스에 대한 문서를 생성할 때 계정별 정보를 추가합니다.

시스템 관리자는 **sn_customerservice.parent_child_case_sync** 시스템 속성을 true로 설정하여 중요 케이스에 대한 사후 케이스 검토 문서를 활성화할 수 있습니다.

주:
이 속성을 True로 설정하면 하위 케이스에 대한 사후 케이스 검토 생성 UI 작업이 비활성화됩니다.

관련 정보

사후 케이스 검토 생성

중요 케이스의 사후 케이스 검토 생성

사후 케이스 검토 기록 상태

사후 케이스 검토 기록은 작성, 승인 및 게시될 때 서로 다른 여러 상태를 가질 수 있습니다.

사후 케이스 검토 기록의 다양한 상태

상태	설명
신규	케이스 검토 기록이 만들어졌지만 아직 에이전트에 할당되지 않았습니다.
진행 중	케이스 검토 기록이 만들어졌고 에이전트에 할당됩니다.
승인 대기 중	에이전트가 케이스 검토 기록에서 케이스 검토 문서를 만들었고 한 명 이상의 승인자에게 보냈습니다.
승인됨	케이스 검토 문서가 한 명 이상의 승인자에 의해 승인되었습니다.
종결됨	케이스 검토 기록이 종결되었습니다.

사후 케이스 검토 승인

사후 케이스 검토 문서에 대한 선택적 승인 프로세스를 활성화합니다.

케이스 다이제스트 구성에서 시스템 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 승인 워크플로우를 선택하여 승인 프로세스를 활성화합니다.
- 조건 작성기를 사용하여 승인이 필요한 사후 케이스 검토 문서를 결정하는 조건을 정의합니다.

하나의 승인 워크플로우, 사후 케이스 검토 - 기본 승인이 Case Digests 플러그인과 함께 제공됩니다. 이 워크플로우는 사후 케이스 검토 양식의 승인 그룹 및 승인 사용자 필드에서 승인자를 읽고 각 사용자에게 승인 요청 알림을 보냅니다.

승인자는 사후 케이스 검토 문서에 대한 링크가 포함된 이메일 알림을 받습니다. 승인자는 사후 케이스 검토 양식의 작업 메모 필드에 문서를 추가하여 문서를 승인하거나 변경 내용을 제안할 수 있습니다. 승인자가 케이스 검토 문서를 승인하거나 변경을 제안하면 에이전트는 알림을 받습니다.

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

- 승인자가 변경을 제안하면 에이전트는 작업 메모 필드에서 변경 내용을 볼 수 있습니다.
- 승인자가 문서를 승인하면 사후 케이스 검토 기록의 상태가 승인됨으로 변경됩니다.

케이스 작업 요약 및 사후 케이스 검토 할당 규칙

할당 규칙을 사용하여 케이스 작업 요약 및 사후 케이스 검토 문서를 고객 서비스 에이전트에게 할당합니다.

Case Digests 플러그인에는 두 개의 할당 규칙이 포함되어 있습니다.

- CAS를 케이스 에이전트에 자동 할당
- PCR을 케이스 에이전트에 자동 할당

에이전트가 케이스 기록에서 케이스 작업 요약 전송 또는 사후 케이스 검토 생성을 클릭하면 시스템이 해당 기록을 작성하여 해당 에이전트에게 자동으로 할당합니다.

시스템 관리자는 이러한 할당 규칙을 수정하거나 다른 규칙을 정의하여 케이스 작업 요약 및 사후 케이스 검토 기록을 할당할 수 있습니다. 시스템이 케이스 작업 요약 또는 사후 케이스 검토 양식의 할당 대상 필드를 할당 규칙에 따라 결정된 사용자로 채웁니다. 활성 할당 규칙이 없으면 할당 대상 필드는 비어 있고 기록을 수동으로 할당할 수 있습니다.

기록을 같은 에이전트에 자동으로 할당하는 제공된 할당 규칙을 사용하는 경우:

- 에이전트가 케이스 양식의 케이스 작업 요약 전송 또는 사후 케이스 검토 생성을 클릭합니다.
- 해당 기록이 할당 대상 필드에 에이전트의 이름과 함께 열립니다.
- 기록 상태가 진행 중입니다.

기록을 동일한 에이전트에 자동 할당하지 않는 할당 규칙을 사용하는 경우:

- 에이전트가 케이스 양식의 케이스 작업 요약 전송 또는 사후 케이스 검토 생성을 클릭합니다.
- 해당 기록이 만들어지지만 표시되지는 않습니다.
- 다른 에이전트에 할당된 경우 할당 대상 필드에는 해당 에이전트의 이름이 표시되고 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다.
- 할당되지 않으면 기록은 신규 상태로 유지됩니다.

케이스 작업 요약 생성

고객 서비스 케이스에 대한 케이스 작업 요약을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보

신규 또는 종결됨이외의 다른 상태에 있는 고객 서비스 케이스에 대한 케이스 작업 요약을 보낼 수 있습니다.

케이스 작업 요약을 만든 후에는 관련 기록 양식 섹션의 케이스 양식에 기록이 추가됩니다. 케이스를 종결하면 해당 케이스 작업 요약이 자동으로 닫힙니다.

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 케이스 작업 요약을 만들려면 다음 작업 중 하나를 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.

- Agent Workspace: 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭하고 케이스 작업 요약 전송을 선택합니다.
- 플랫폼 인터페이스: 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘을 클릭하고 케이스 작업 요약 전송을 선택합니다.

이렇게 하면 진행 중 상태로 새 케이스 작업 요약 양식이 열립니다. 케이스 작업 요약에 대해 정의된 테이블 맵 구성에 따라 케이스의 일부 정보가 케이스 작업 요약 양식에 복사됩니다. CAS 구성의 경우 여기에는 짧은 설명 필드의 정보가 포함됩니다.

주:
케이스 작업 요약 양식의 짧은 설명 필드는 플랫폼 인터페이스에서 편집할 수 있지만 Agent Workspace에서 편집할 수 없습니다.

3. 케이스 작업 요약 양식의 다음 필드에 필요한 정보를 입력합니다.

케이스 작업 요약 양식

필드	설명
추가 내부 수신자	수신자 목록을 선택합니다. 에이전트가 케이스에 게시 및 알림을 클릭하면 시스템이 선택한 목록의 내부 사용자에게 이메일 알림을 전송합니다.
짧은 설명	케이스의 짧은 설명입니다.
케이스 요약	케이스의 간략한 요약입니다.
수행한 동작	케이스를 해결하기 위해 지금까지 수행한 작업에 대한 세부 정보입니다.
다음 단계	케이스를 해결하기 위해 에이전트가 계획하고 있는 단계입니다. 이 필드는 고객에게 표시되지 않습니다.
내부 메모	에이전트가 케이스와 관련하여 공유하려는 기타 내부 정보입니다. 이 필드는 고객에게 표시되지 않습니다.

4. 미리 보기를 클릭하여 케이스 작업 요약을 생성하고, 문서 미리 보기 팝업 창에서 봅니다.

5. 옵션: 케이스 작업 요약 양식의 필드를 원하는 대로 변경하고 미리 보기를 다시 클릭합니다.

6. 업데이트를 클릭하여 케이스 작업 요약에 대한 변경 내용을 저장합니다.

7. 다음 동작 중 하나를 사용하여 케이스 작업 요약을 게시합니다.

사후 케이스 검토 생성

구성된 케이스 정보를 캡처하는 해결된 케이스에 대한 사후 케이스 검토 문서를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보

해결됨 상태의 고객 서비스 제품 케이스에 대한 사후 케이스 검토 문서를 만들 수 있습니다. 검토 문서 만들기는 다음과 같이 진행되는 다단계 프로세스입니다.

- 케이스에서 사후 케이스 검토 기록을 만듭니다.
- 생성된 검토 문서 미리 보기 및 수정

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

- 필요한 경우 승인 요청
- 고객, 내부 이해 관계자 또는 둘 다 사용할 수 있도록 검토 문서 게시.

케이스당 하나의 사후 케이스 검토 문서를 만들 수 있습니다. 이 문서를 이미 만든 경우에는 사후 케이스 검토 생성 메뉴 옵션을 사용할 수 없습니다. 관련 기록 양식 섹션에서 사후 케이스 검토 문서를 보고 편집할 수 있습니다.

사후 케이스 검토가 진행되는 동안 케이스가 종결된 경우에도 사후 케이스 검토 문서 링크를 사용하여 케이스 양식에서 추가 코멘트 필드를 업데이트할 수 있습니다. 케이스가 종결되면 시스템이 사후 케이스 검토 양식에서 케이스 종결에 대한 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 해결됨 상태의 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 사후 케이스 검토 기록을 만들려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - Agent Workspace: 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭하고 사후 케이스 검토 생성을 선택합니다.
   - 플랫폼 인터페이스: 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘을 클릭하고 사후 케이스 검토 생성을 선택합니다.
3. 사후 케이스 검토 양식의 다음 필드에 필요한 정보를 입력합니다.

   짧은 설명 및 해결 정보와 같은 일부 정보가 케이스 양식에서 사후 케이스 검토 양식으로 복사됩니다.

사후 케이스 검토 양식

필드	설명
번호	자동으로 할당된 사후 케이스 검토 기록 번호입니다.
케이스 번호	이 사후 케이스 검토 기록이 만들어진 케이스 번호입니다.
할당 대상	사후 케이스 검토 기록에 할당된 에이전트입니다.
약정 날짜	사후 케이스 검토의 예상 완료 날짜입니다.
할당 그룹	사후 케이스 검토 기록에 할당된 그룹입니다.
승인 그룹	사후 케이스 검토 기록을 검토하고 승인하도록 할당된 그룹입니다. 이 필드는 케이스 다이제스트 구성에서 승인 워크플로우가 선택된 경우에 표시됩니다.
승인 사용자	사후 케이스 검토 기록을 검토하고 승인하도록 할당된 사용자입니다. 이 필드는 케이스 다이제스트 구성에서 승인 워크플로우가 선택된 경우에 표시됩니다.
짧은 설명	케이스 양식의 짧은 설명 필드에서 복사됩니다.
요약	문제에 대한 요약입니다.
증상	이슈에 의해 발생한 특정 증상 또는 문제입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
근본원인 분석	케이스 양식의 해결 정보 섹션에 있는 원인 필드에서 복사됩니다.
솔루션 제공됨	케이스 양식의 해결 정보 섹션에 있는 해결 메모 필드에서 복사됩니다.
예방 조치 취해짐	이 문제를 방지하기 위해 취한 조치입니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자입니다.
작업 메모	고객 서비스 케이스를 해결하는 방법 또는 해당되는 경우 이를 해결하기 위해 취하는 단계에 대한 정보입니다.
활동	이 기록과 관련된 모든 활동을 기록합니다.

4. 미리 보기를 클릭하여 검토 문서를 생성하고, 문서 미리 보기 팝업 창에서 봅니다.
5. 옵션: 사후 케이스 검토 기록의 필드를 원하는 대로 변경하고 미리 보기를 다시 클릭합니다. 상태가 신규 또는 진행 중인 경우 사후 케이스 검토 기록에서 컨텐츠를 편집할 수 있습니다. 미리 보기를 클릭하면 최신 기록 정보가 포함된 문서의 미리 보기가 만들어집니다.
6. 옵션: 승인이 필요한 경우 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 승인 그룹을 추가합니다.
   b. 승인 사용자를 한 명 이상 추가합니다.
   c. 승인 요청을 클릭합니다.

   (Optional) 사후 케이스 검토 문서를 고객 또는 내부 이해 관계자와 공유하기 전에 승인을 요청할 수 있습니다. 승인이 요청되면 사후 케이스 검토의 상태가 승인 대기 중으로 바뀌고 편집을 위해 기록이 잠깁니다.

   사후 케이스 검토 문서에 대한 링크를 포함한 이메일이 승인자에게 전송됩니다. 승인자는 사후 케이스 검토 기록의 작업 메모 필드에 문서를 추가하여 문서를 승인하거나 변경을 제안할 수 있습니다. 승인자가 케이스 검토 문서를 승인하거나 변경을 제안하면 에이전트는 알림을 받습니다.
   - 승인자가 변경을 제안하면 에이전트는 작업 메모 필드에서 변경 내용을 볼 수 있습니다.
   - 승인자가 문서를 승인하면 사후 케이스 검토 기록의 상태가 승인됨으로 변경됩니다.
7. 저장을 클릭합니다.
8. 케이스에 게시를 클릭하여 케이스를 사후 케이스 검토 문서로 업데이트합니다. 문서는 케이스 양식의 추가 코멘트 필드에 링크로 포함됩니다. 고객이 문서를 사용할 수 있는 경우 해당 링크는 Customer 및 Consumer Service Portal에 표시됩니다.

중요 케이스의 사후 케이스 검토 생성

구성된 케이스 정보를 캡처하는 해결된 중요 케이스에 대한 사후 케이스 검토 문서를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager 또는 관리자

이 태스크 정보
sn_customerservice.parent_child_case_sync를 true로 설정하면 해결된 중요 케이스에 대한 사후 케이스 검토 문서를 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.

주:
이 속성을 True로 설정하면 하위 케이스에 대한 사후 케이스 검토 생성 UI 작업이 비활성화됩니다.

프로시저

1. 해결됨 상태의 중요 케이스를 엽니다.
2. 사후 케이스 검토 생성 주제의 2 ~ 7단계를 완료합니다.
3. 다음 옵션 중 하나를 선택하십시오.

사후 케이스 검토 문서 검토 및 승인

해결된 케이스에 대한 사후 케이스 검토 문서를 검토하고 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
고객 서비스 에이전트가 승인이 필요한 사후 케이스 검토 문서를 작성하면 시스템이 승인자 목록에 이메일 알림을 보냅니다. 이 이메일에는 다음 정보가 포함되어 있습니다.

- 케이스에 대한 짧은 설명 및 케이스에 할당된 에이전트.
- 사후 케이스 검토 및 케이스 기록의 링크.
- 사후 케이스 검토 문서를 다운로드하는 링크.
- 문서를 승인하거나 변경을 제안하는 링크.

사후 케이스 검토 기록이 승인 대기 중 상태에 있는 경우 승인자는 승인 및 변경 제안 UI 작업에 접근할 수 있습니다.

프로시저

1. 이메일에서 사후 케이스 검토 문서를 다운로드하는 링크를 클릭합니다.
2. 문서를 검토합니다.
3. 문서 변경을 제안하려면 다음을 수행합니다.

   a. 이메일에 있는 링크를 클릭하여 변경을 제안합니다.
   또는 링크를 클릭하여 사후 케이스 검토 기록을 연 다음 변경 제안을 클릭합니다.

   b. 사후 케이스 검토 기록의 작업 메모 필드에 정보를 추가합니다.

4. 문서를 승인하려면 다음을 수행합니다.
   - 이메일의 링크를 클릭하여 문서를 승인합니다.
   - 링크를 클릭하여 사후 케이스 검토 기록을 연 다음 승인을 클릭합니다.

   사후 케이스 검토 기록의 상태가 승인됨으로 변경됩니다.

사후 케이스 검토 문서 다시 열기

정보를 변경하거나 업데이트해야 하는 경우 승인된 사후 케이스 검토 문서를 다시 엽니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 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

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 관련 기록 양식 섹션에서 사후 케이스 검토 필드의 기록에 액세스합니다.
3. 사후 케이스 검토 양식에서 다시 열기를 클릭합니다.
   기록의 상태가 진행 중으로 되돌아갑니다.
4. 사후 케이스 검토 양식에서 필드를 필요에 맞게 변경합니다.
5. 미리 보기를 클릭하여 검토 문서를 생성하고, 문서 미리 보기 팝업 창에서 봅니다.
6. 옵션: 승인 요청을 클릭합니다.
7. 케이스에 게시를 클릭합니다.

사후 케이스 검토 승인 철회

승인을 받기 위해 사후 케이스 검토 문서를 보낸 후 철회합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 케이스 다이제스트 〉 내 케이스 후 검토.
2. 승인 대기 상태에 있는 사후 케이스 검토를 클릭하여 엽니다.
3. 철회를 클릭합니다.
   사후 케이스 검토 문서가 현재 진행 중 상태이고 승인자는 승인 요청이 더 이상 필요하지 않음을 알리는 이메일을 받습니다. 사후 케이스 검토 문서를 편집하여 승인을 받기 위해 다시 보낼 수 있습니다.

사후 케이스 검토 취소

승인되지 않았거나, 거부되었거나, 더 이상 요청되지 않은 상태인 사후 케이스 검토를 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 케이스 다이제스트 〉 내 케이스 후 검토.
2. 취소하려는 사후 케이스 검토를 클릭하여 엽니다.
3. 취소를 클릭합니다.

   주:
   사후 케이스 검토가 승인을 기다리는 상태였다면 승인자는 사후 케이스 검토가 취소되어 승인이 필요하지 않음을 알리는 이메일을 받습니다.

사후 케이스 검토 문서는 이제 취소됨 상태입니다.

관련 정보

사후 케이스 검토 문서 다시 열기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다이제스트와 함께 설치되는 구성요소

Case Digests 플러그인과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

테이블

Case Digests 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

- 케이스 다이제스트 구성(sn_csm_case_digest_config)
- 케이스 다이제스트(sn_csm_case_digest_task)
- 사후 케이스 검토(sn_csm_case_digest_pcr)
- 케이스 작업 요약(sn_csm_case_digest_cas)

Customer Service Document Template 플러그인은 CS 문서 템플릿 (sn_csm_doctemplate_template) 테이블을 추가합니다.

확장점

Case Digests 플러그인에는 다음과 같은 확장점이 포함됩니다. 고객은 이러한 확장점을 사용하여 게시 작업을 사용자 지정할 수 있습니다.

케이스 다이제스트 확장점

확장점	설명
sn_csm_case_digest.CASPublish	이 확장점을 사용하여 케이스 작업 요약을 케이스에 게시하는 기능을 변경합니다.
sn_csm_case_digest.PCRPublish	이 확장점을 사용하여 사후 케이스 검토 문서를 케이스에 게시하는 기능을 변경합니다.
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	이 확장점을 사용하여 사후 케이스 검토 문서를 중요 케이스에 게시하는 기능을 변경합니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션

케이스 및 계정 에스컬레이션 기능을 사용하여 특정 케이스 또는 계정을 강조하고 중요한 고객 문제에 대한 관심을 높입니다.

케이스 또는 계정을 에스컬레이션하면 문제에 대한 커뮤니케이션이 쉬워지고 사용자는 해결책 진행률을 추적할 수 있습니다. 에스컬레이션은 고객 문제에 대한 관심을 높이고, 문제 해결의 진행률을 추적하는 방법을 제공합니다. 에스컬레이션은 고객에게 노출되지 않는 내부 프로세스입니다. 자세한 내용은 케이스 및 계정 에스컬레이션 개요를 참조하십시오.

에스컬레이션 요청자 역할의 사용자는 케이스 및 계정 에스컬레이션을 요청하고 관리할 수 있습니다. 디에스컬레이션 역할의 사용자는 케이스와 계정을 디에스컬레이션할 수 있습니다.

관련 정보

케이스 및 계정 에스컬레이션

케이스 또는 계정 에스컬레이션

에스컬레이션 요청자 역할의 사용자는 케이스 또는 계정을 에스컬레이션할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.escalation_requester 또는 sn_customerservice.deescalation_requester

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 원하는 케이스 또는 계정으로 이동합니다.
2. 케이스 에스컬레이션 또는 계정 에스컬레이션 관련 링크를 클릭합니다.
3. 필요에 따라 에스컬레이션 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

에스컬레이션 양식 필드

필드	설명
번호	에스컬레이션 요청에 자동으로 할당되는 번호입니다.
소스 기록	에스컬레이션이 요청되는 케이스 또는 계정입니다.
요청 소스	케이스 에스컬레이션 요청의 소스: ○ 고객 ○ 내부
이유	케이스 에스컬레이션을 요청하는 이유: ○ 비활성 ○ 진전 없음 ○ 고객 부과 기한
에스컬레이션 심각도	이 에스컬레이션과 연결된 에스컬레이션 심각도로서, 사용자 인터페이스에서 에스컬레이션된 기록을 강조 표시하는 데 사용된 색상과 에스컬레이션의 심각도 수준을 정의합니다. ○ 높은 심각도: 에스컬레이션된 기록이 빨간색으로 강조 표시됩니다. ○ 중간 심각도: 에스컬레이션된 기록이 주황색으로 강조 표시됩니다.
에스컬레이션 템플릿	에스컬레이션을 요청한 사용자가 선택한 에스컬레이션 템플릿입니다.
감시 목록	이 에스컬레이션 기록에 대한 감시 목록입니다. 감시 목록에는 에스컬레이션 템플릿의 사용자와 이 기록에 추가한 사용자가 포함됩니다. 계정 에스컬레이션의 경우, 감시 목록에 계정 팀 구성원을 추가할 수 있습니다.
할당 그룹	계정 에스컬레이션의 경우 이 계정 에스컬레이션에 대한 할당 그룹입니다.
할당 대상	계정 에스컬레이션의 경우 이 계정에 할당된 고객 서비스 에이전트입니다.
요청자	에스컬레이션을 요청한 사용자입니다.
에스컬레이션 근거	이 에스컬레이션이 필요한 이유를 설명하는 추가 정보입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
에스컬레이션 템플릿에 승인 워크플로우가 포함되어 있는 경우 승인자는 에스컬레이션 요청을 검토하고 요청을 승인하거나 거부합니다(이유 명시). 에스컬레이션 요청이 승인되면 고객에게 알림이 전송됩니다.

에스컬레이션된 케이스 또는 계정 관리

케이스 또는 계정 에스컬레이션 기록을 사용하여 에스컬레이션의 진행을 관리하고 문서화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_customerservice_agent 또는 sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보
(다른 SLA를 트리거할 수 있는) 에스컬레이션 심각도 변경, 에스컬레이션 추세 업데이트, 감시 목록에서 사용자 추가 또는 제거, 코멘트 추가 등의 작업을 수행합니다.

- 케이스 에스컬레이션: 케이스 에스컬레이션을 관리할 때 고객 서비스 에이전트는 일반적으로 대부분의 문제 해결 작업을 케이스 기록에서 직접 수행하며 에스컬레이션 기록은 주로 상태 보고 목적으로 사용됩니다. 예를 들어 에스컬레이션 추세와 코멘트를 에스컬레이션 이해 관계자에게 업데이트합니다. 케이스 에스컬레이션 기록에 대한 모든 업데이트는 케이스 기록에 작업 메모로 자동으로 복제됩니다. 또한 에스컬레이션 SLA는 에이전트가 정기적인 업데이트를 제공하는 에스컬레이션 기록이 아닌 케이스 기록과 연결됩니다.
- 계정 에스컬레이션: 계정 에스컬레이션의 경우 에스컬레이션 기록이 더 중요한 역할을 합니다. 계정 에스컬레이션이 더 심각하고 종종 여러 기본 케이스와 관련되기 때문입니다. 일반적으로 계정 에스컬레이션은 고객 에스컬레이션을 해결하기 위해 여러 명의 케이스 소유자와 긴밀 하게 협력하는 계정 에스컬레이션 관리자에게 할당됩니다. 계정 에스컬레이션 관리자는 기본 케이스 전체에 걸쳐 상태를 통합하고 에스컬레이션 기록을 사용하여 정기적인 업데이트를 제공할 수 있습니다. 따라서 SLA는 에스컬레이션 기록과 연결됩니다.

프로시저

1. 를 선택하여 케이스 및 계정 에스컬레이션 기록 목록으로 이동합니다. 모두 〉 고객 서비스 〉 에스컬레이션 〉 모두.
2. 원하는 케이스 또는 계정 에스컬레이션 기록을 선택합니다.
   소스 기록 필드는 관련 케이스 또는 계정에 대한 정보를 제공합니다.
3. 필요에 따라 에스컬레이션 양식의 필드를 업데이트합니다.
   예를 들어, 다른 SLA를 트리거할 수 있는 에스컬레이션 심각도를 변경하고 에스컬레이션 추세를 업데이트할 수 있습니다. 감시 목록에 사용자를 추가하고 에스컬레이션 진행 상황에 대한 의견을 추가할 수도 있습니다. 이러한 필드에 대한 자세한 내용은 케이스 및 계정 에스컬레이션 양식을 참조하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

케이스 또는 계정 디에스컬레이션

에스컬레이션의 원인이 해결되면 디에스컬레이션 요청자 역할의 사용자는 케이스 또는 계정을 디에스컬레이션할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.deescalation_requester

이 태스크 정보

프로시저

1. 원하는 에스컬레이션 기록으로 이동합니다.
2. 양식 헤더에서 디에스컬레이션을 클릭합니다.
   이렇게 하면 디에스컬레이션 케이스 팝업 창이 열립니다.
3. 디에스컬레이션 근거 필드에 필요한 정보를 입력합니다.
4. 창에서 디에스컬레이션을 클릭합니다.
   에스컬레이션 기록의 상태가 종결로 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.

케이스를 프록시 접촉 창구로 만들기

프록시 접촉 창구 역할을 사용하면 직원이 고객 계정과 접촉 창구를 위한 케이스를 만들 수 있습니다. 직원은 고객을 대신하여 프록시 케이스 접촉 창구가 될 수도 있습니다.

이행자가 아니거나 다른 CSM별 역할을 갖고 있지 않은 회사의 직원에게 프록시 접촉 창구 역할(sn_customerservice.proxy_contact)을 할당합니다.

주:
이 역할은 CSM 애플리케이션 접근을 위한 라이센스가 필요합니다. 프록시 접촉 창구는 기고자 역할과 공존할 수 없습니다.

프록시 접촉 창구 역할을 가진 직원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이메일, 전화, 채팅, Virtual Agent 및 Customer Service Portal을 통해 고객을 대신하여 케이스를 만듭니다.
- 고객을 대신해 Customer Service Portal에서 요청을 생성합니다.

케이스를 만들 때 직원은 고객 접촉 창구 또는 파트너 접촉 창구를 케이스 접촉 창구로 선택할 수 있습니다. 직원은 내부 접촉 창구로 케이스에도 추가됩니다.

Customer Service Portal에서 직원은 본인이 내부 접촉 창구인 케이스에 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 목록을 봅니다.
- 케이스 상세 정보를 봅니다.
- 케이스에 코멘트 또는 첨부 파일을 추가합니다.
- 케이스 해결을 수락하거나 거부합니다.
- 관련 작업 주문의 목록을 봅니다.
- Virtual Agent를 사용하여 케이스의 상태를 확인합니다.

고객 서비스 에이전트는 케이스를 만들고, 프록시 접촉 창구 역할의 직원을 내부 접촉 창구로 지정할 수 있습니다.

- Agent Workspace에서 에이전트는 상호작용 기록으로부터 직원에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.
- 직원과의 Connect 채팅 세션에서 에이전트는 케이스 양식의 내부 접촉 창구 필드에 직원을 추가하는 케이스를 만들 수 있습니다.

플러그인 정보

CSM Extension for Proxy Contacts(com.snc.csm_proxy_contacts) 플러그인을 활성화하여 이 기능을 지원합니다. 이 플러그인은 고객 서비스 관리에 다음을 추가합니다.

- sn_customerservice.proxy_contact 역할.
- ProxyContactHelper 스크립트 포함.
- 케이스 양식의 내부 접촉 창구 필드.
- 상호작용 양식의 오픈 대상 필드.

주:
오픈 대상 필드와 케이스 양식을 표시하여 내부 접촉 창구 필드를 표시하려면 상호작용 양식을 구성해야 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.

Agent Workspace에서 Customer 360 리본 구성요소 구성

작업 공간 관리자 역할(workspace_admin)을 사용하면 케이스의 내부 접촉 창구를 표시하도록 Customer 360 리본 구성요소를 구성할 수 있습니다.

- 케이스 양식의 접촉 창구 필드(기본 필드)가 채워지면 Customer 360 구성요소에 접촉 창구 정보가 표시됩니다.
- 케이스 양식의 소비자 필드(보조 필드)가 채워지면 Customer 360 구성요소에 소비자 정보가 표시됩니다.
- 케이스 양식의 내부 접촉 창구 필드(세 번째 필드)가 채워지고 접촉 창구 및 소비자 필드에 데이터가 없으면 Customer 360 구성요소에 내부 접촉 창구(직원) 정보가 표시됩니다.

Customer 360 리본 구성요소 구성에 대한 자세한 내용은 리본 구성요소 속성 구성을 참조하십시오.

케이스 양식에 있는 내부 접촉 창구 필드

sn_customerservice.proxy_contact 역할의 직원이 고객 계정에 대한 케이스를 만드는 경우 케이스 양식의 내부 접촉 창구 필드는 직원의 이름으로 채워집니다. 이 필드는 직원에게 케이스를 표시할지 결정합니다. Customer Service Portal에서 직원은 자신이 작성하여 내부 접촉 창구로 식별되는 케이스를 볼 수 있습니다.

주:
이 필드는 플랫폼 인터페이스와 Agent Workspace 모두의 서비스 케이스 양식에 나타납니다.

에이전트가 서비스 케이스를 만들 때, 내부 접촉 창구 필드에서 sn_customerservice.proxy_contact 역할을 맡은 직원을 선택할 수 있습니다.

Customer Service Portal에서 케이스 만들기

프록시 접촉 창구 역할을 맡은 직원은 Customer Service Portal에서 고객에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 케이스를 만드는 과정의 일부로 직원은 다음을 수행합니다.

- 계정을 선택합니다.
- 계정에 사용 가능한 접촉 창구 중에서 접촉 창구 하나를 선택합니다.
- 계정에 대한 자산 또는 제품을 선택합니다.
- 케이스의 주제와 설명을 입력합니다.

케이스가 작성되면 케이스 양식의 내부 접촉 창구에 직원이 추가됩니다.

상호작용 기록에서 케이스 생성

에이전트는 상호작용 양식에서 케이스 작성을 클릭하여 직원에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 결과 케이스 양식의 내부 접촉 창구 필드:

- 직원에게 프록시 접촉 창구 역할이 있으면 오픈 대상 필드의 값으로 설정됩니다.
- 오픈 대상 필드의 사용자에게 프록시 접촉 창구 역할이 없는 경우 공백으로 남습니다.

이메일을 통해 케이스 만들기

직원은 인바운드 이메일 주소로 이메일을 보내 케이스를 만들 수 있습니다. 이메일을 받으면 시스템은 사용자에게 프록시 접촉 창구 역할이 있는지 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.

- 역할이 있으면 케이스가 생성되고 내부 접촉 창구에 직원이 추가됩니다. 이메일 내용이 케이스 활동 스트림에 기록됩니다.
- 역할이 없으면 케이스가 만들어지지 않습니다.

Customer Service Portal에서 채팅 시작하기

프록시 접촉 창구 역할을 가진 직원은 Customer Service Portal에서 바로 또는 Virtual Agent를 사용하여 에이전트와 채팅을 시작할 수 있습니다. 그러면 에이전트의 받은 편지함에 직원의 이름이 포함된 채팅 요청 카드가 만들어집니다.

- **Agent Workspace**: 에이전트가 채팅을 수락하면 상호작용 기록의 오픈 대상 필드에 직원 이름이 표시됩니다.
- 플랫폼: 에이전트가 채팅을 수락하고 채팅 세션에서 케이스를 생성하면 내부 접촉 창구 필드의 케이스 양식에 직원 이름이 추가됩니다.

Virtual Agent를 사용하여 케이스의 상태를 확인합니다.

프록시 접촉 창구 역할이 있는 직원은 Virtual Agent를 사용하여 본인이 내부 접촉 창구인 케이스의 상태를 확인할 수 있습니다.

Customer Service Portal에 로그인하고 Virtual Agent를 시작한 후에는 케이스 상태 확인 주제와 함께 제공되는 옵션을 사용합니다.

작업 주문 보기

Customer Service Portal에서 sn_customerservice.proxy_contact 역할의 직원은 본인이 내부 접촉 창구인 케이스의 작업 주문을 볼 수 있습니다. 직원은 작업 주문에 첨부 파일을 추가할 수도 있습니다.

포털 헤더에서 지원 〉 작업 주문.

직원 알림

시스템은 다음과 같은 경우 케이스 양식의 내부 접촉 창구 필드의 직원에게 이메일 알림을 보냅니다.

- 케이스가 열리거나 종결됩니다.
- 코멘트가 케이스에 추가됩니다.

프록시 접촉 창구 역할에 대한 **AWA** 큐 구성

Advanced Work Assignment 큐를 수정하고 케이스 양식에 프록시 접촉 창구 역할과 내부 접촉 창구 필드를 지원하는 라우팅 조건을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 AWA 큐를 수정합니다.

- 케이스 서비스 채널의 경우: 고객 서비스 케이스
- 채팅 서비스 채널의 경우: 고객 서비스

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 고객 서비스 케이스 큐를 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. 작업 항목 라우팅 조건 필드에 다음 OR 조건을 추가합니다. 내부 접촉 창구가 비어 있지 않음.
4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 고객 서비스 큐를 선택합니다.
6. 작업 항목 라우팅 조건 필드에 다음 OR 조건을 추가합니다. 역할이 **sn_customerservice.proxy_contact**.
7. 업데이트를 클릭합니다.

고객 서비스 아웃소싱

아웃소싱은 기업이 다른 회사 또는 개인을 고용하여 업무를 수행하고 작업을 처리하거나 기업의 직원이 실행한 서비스를 제공하는 비즈니스 관행입니다.

아웃소싱 서비스 제공자(OSP)는 기업이 지역 지원, 다양한 언어, 계절별 가용성 등의 이유로 외부 고객에게 고객 서비스를 제공하기 위해 고용하는 조직입니다. 아웃소싱 서비스의 이점은 다음과 같습니다.

- 비용 절감
- 지원 범위 확대
- 숙련된 전문성에 접근

플러그인

시스템 관리자 역할의 사용자는 Outsourced Customer Service 플러그인(com.snc.outsourced_service_provider)을 활성화할 수 있습니다.

주:
이 플러그인에는 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)이 필요합니다.

Outsourced Customer Service 플러그인은 고객 서비스 〉 고객 서비스 아웃소싱 모듈을 애플리케이션 내비게이터에 추가합니다. 관리자 역할이 있는 사용자는 이 모듈에 접근할 수 있습니다. 관리자가 다음 역할을 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- sn_csm_ocs.ext_manager(외부 OSP 관리자)
- sn_csm_ocs.ext_agent(외부 OSP 에이전트)
- sn_csm_ocs.manager(내부 OSP 관리자)

고객 서비스 아웃소싱 안내 설정

Outsourced Service Provider 플러그인을 활성화하면 고객 서비스 아웃소싱 안내 설정 섹션이 추가됩니다. 다음으로 이동 고객 서비스 아웃소싱 〉 안내 설정 및 이 섹션의 작업을 사용하여 아웃소싱 서비스 제공자를 구성합니다.

관련 정보

고객 서비스 아웃소싱 설정

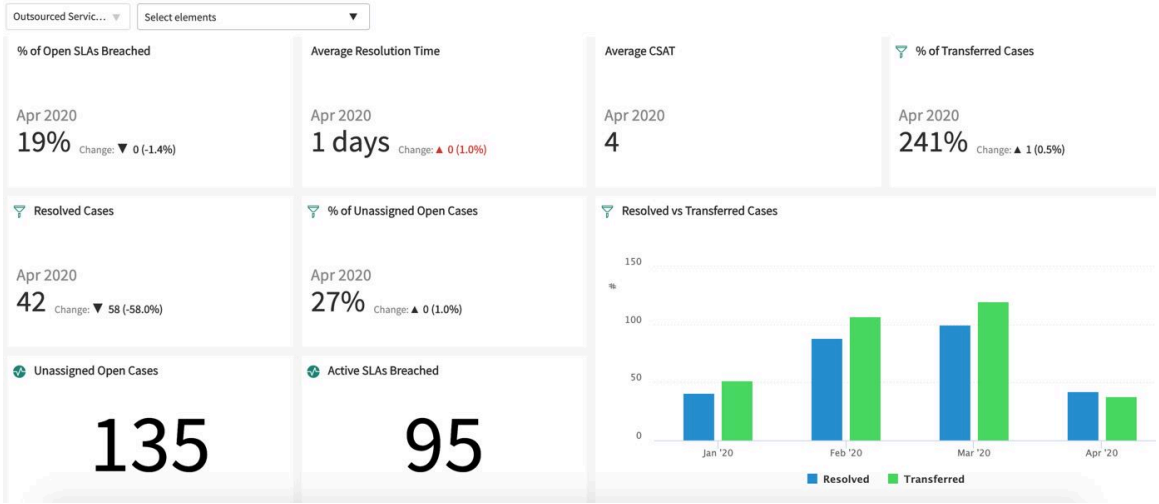
고객 서비스 아웃소싱 사용

고객 서비스 아웃소싱 대시보드

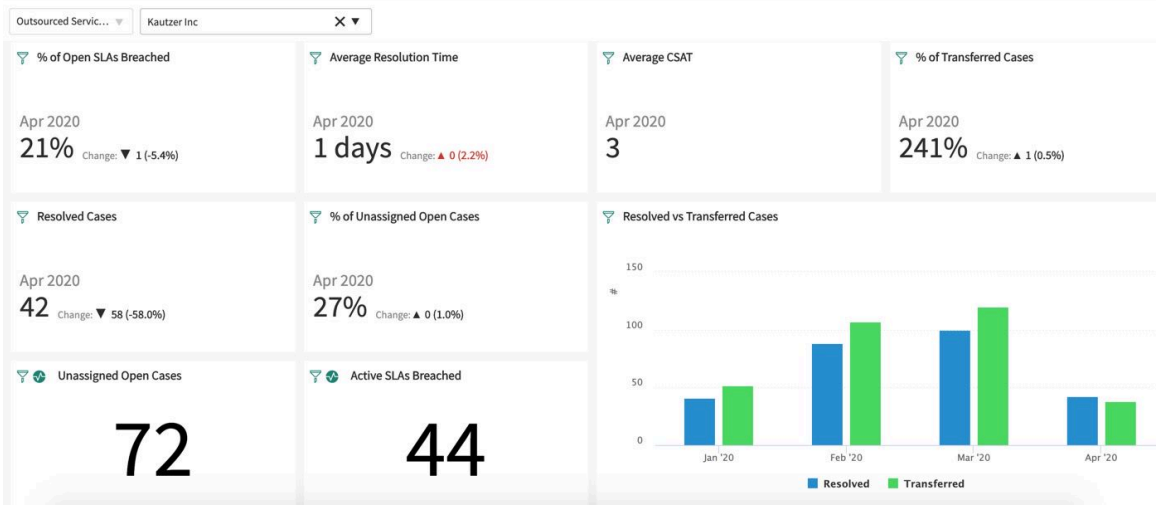
고객 서비스 아웃소싱 대시보드를 통해 SLA 위반 개수, 할당되지 않은 오픈 케이스와 해결된 케이스, 케이스 해결에 걸린 평균 해결 시간 등을 볼 수 있습니다. 이 대시보드의 정보를 사용하여 문제 영역을 파악하고 앞으로 케이스 관리 전략을 계획하십시오. OSP 이름을 선택하여 대시보드를 선택하고 볼 수 있습니다.

© 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.

모든 아웃소싱 서비스 제공자의 대시보드



선택한 아웃소싱 서비스 제공자의 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
내부 OSP 관리자	sn_csm_ocs.manager

표시기

아웃소싱 케이스: 할당되지 않은 오픈 케이스

OSP 에이전트에 할당되지 않은 오픈 케이스 수입니다.

아웃소싱 케이스: SLA를 위반한 오픈 케이스

서비스 수준 계약(SLA)에 필요한 시간을 초과하여 오픈 상태로 남아 있던 케이스의 수입니다.

아웃소싱 케이스: 오픈 케이스

오픈 상태에 있는 케이스 수입니다.

아웃소싱 케이스: 전체 **CSAT** 평균

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

설문 조사 결과에 따른 평균 고객 만족도입니다. CSAT에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 만족도 설문 조사 를 참조하십시오.

아웃소싱 케이스: 해결된 케이스 수

OSP 에이전트가 작업을 수행하고 해결된 상태로 전환된 케이스 수입니다.

아웃소싱 케이스: 해결된 케이스의 합산 기간

OSP 에이전트가 케이스를 해결하는 데 걸린 총 시간입니다.

아웃소싱 케이스: 이전된 케이스 수

OSP 에이전트가 케이스를 해결할 수 없어 ServiceNow 내부 에이전트에게 이전된 케이스의 수입니다.

세부 항목

아웃소싱 서비스 제공자 대시보드는 케이스 할당 그룹 세부 항목을 사용합니다. 하나 이상의 그룹을 선택하여 해당 그룹에 대한 데이터만 봅니다. 기본적으로 모든 그룹의 데이터가 대시보드에 표시됩니다.

데이터 시각화

제목	유형	설명
미할당 오픈 케이스	42	아직 OSP 에이전트에 할당되지 않은 오픈 상태의 케이스 수입니다. 예를 들어 이 보고서에는 할당되어야 할 42개의 케이스가 있습니다. OSP 관리자는 이러한 케이스의 수를 한눈에 보고 할당합니다.
활성 SLA 위반	42	이 보고서에는 아직 활성 상태인 모든 SLA 위반 개수가 표시됩니다. 예를 들어 이 보고서에는 이러한 활성 SLA가 42개 있습니다. OSP 관리자가 SLA 위반 개수를 한눈에 볼 수 있어, 즉각적인 조치를 취하는 데 도움이 됩니다.

대상 지정 커뮤니케이션

Targeted Communications 애플리케이션은 문서를 작성하고 내부 및 외부 고객에게 이메일을 보낼 수 있는 기능을 제공합니다.

게시글 작성자(sn_publications.author) 및 게시글 관리자(sn_publications.admin) 역할의 사용자는 Targeted Communications 애플리케이션을 사용하여 직원, 고객 접촉 창구 및 계정 및 소비자를 위한 게시 문서와 이메일을 작성할 수 있습니다. 셀프 서비스 포털에서 문서를 볼 수 있으며 이메일 알림으로도 보낼 수 있습니다.

각 게시 문서에는 컨텐츠와 지정된 수신자 목록이 있습니다. 문서에는 선택 사항인 이메일 알림도 포함될 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하여 원하는 조건을 식별하거나, 스크립트를 실행하거나, 수동으로 파일을 업로드하여 수신자 목록을 동적으로 만들 수 있습니다. 수신자는 목록에서 수동으로 추가하거나 제거할 수 있으며 목록에는 같은 유형의 동적으로 생성된 기록이나 수동으로 추가된 기록이 모두 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.

게시글 작성자는 문서를 작성할 때 게시 날짜와 만료 날짜를 지정합니다. 시스템은 이러한 날짜를 사용하여 문서를 자동으로 게시하고 만료합니다. 작성자는 문서를 게시하기 전에 검토를 요청할 수도 있습니다. 문서에는 문서 게시 시점에 수신자 목록의 모든 수신자에게 전송되는 선택적 이메일 알림이 포함될 수 있습니다. 이 이메일 알림에서 개인 정보 보호를 위해 모든 수신자가 숨은 참조 목록에 포함됩니다.

문서 게시 프로세스는 워크플로우를 기반으로 하며, 두 가지 기본 워크플로우가 제공됩니다. 하나는 문서를 즉시 게시하는 것이고 하나는 게시하기 전에 승인을 받아야 하는 것입니다. 게시글 관리자는 워크플로우를 업데이트하고, 검토를 수행할 게시글 승인자(sn_publications.approver) 역할의 사용자를 추가합니다. 작성자와 관리자 모두 게시글을 모니터링하고 어떤 사용자가 정보를 받았고 봤는지 확인할 수 있습니다.

고객 접촉 창구 및 소비자는 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal에 로그인하고 포털 헤더에서 게시 링크를 클릭하여 게시글을 볼 수 있습니다. 직원은 다음으로 이동하여 이러한 게시물을 볼 수 있습니다. 지정 커뮤니케이션 〉 게시 애플리케이션 내비게이터에서

게시 문서 단계

게시 문서는 게시글 양식의 프로세스 플로우 포매터에 표시되는 여러 단계를 통해 진행됩니다.

게시 단계

스테이지	정의
작성자	게시 생성 프로세스의 초기 상태입니다.
검토	검토를 기다리는 게시글입니다. 검토 단계에 있는 게시글은 업데이트할 수 없습니다.
게시 준비 완료	검토되어 게시할 준비가 된 게시글입니다.
게시됨	게시 날짜에 도달한 게시글입니다.
만료됨	만료 날짜에 도달했거나 수동으로 만료된 게시글입니다.
취소됨	보류 중인 게시글이 취소되었습니다.

상태는 게시 양식의 맨 위에 있는 프로세스 플로우 포매터에 표시됩니다. 현재 상태는 파란색 밑줄로 표시됩니다. 완료된 상태는 파란색 확인 표시로 표시됩니다.

게시글 목록

Targeted Communications 애플리케이션 메뉴에는 여러 게시 기록 뷰가 포함되어 있습니다.

게시글 목록

상태	정의
활성 게시글	다음 단계의 게시글이 포함됩니다. • 작성자 • 검토 • 게시 준비 완료 • 게시됨
초안 게시글	작성되어 검토용으로 보내진 게시글이 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.

게시글 목록

상태	정의
만료된 게시글	만료 날짜에 도달했거나 만료됨으로 설정된 게시글을 포함합니다.

수신자 목록

내부 사용자, 고객, 계정, 연락처 및 소비자를 포함할 수 있는 대상 통신의 수신자 목록을 만듭니다. 사용자 임포트, 동적 목록 또는 스크립팅 방법을 사용하여 수신자 목록을 만들 수 있습니다.

문서가 게시되면 이 목록의 수신자는 Customer 또는 Consumer Service Portal의 문서를 볼 수 있습니다. 수신자는 선택적 이메일 알림을 받을 수도 있습니다.

수신자 목록은 Major Issue Management 애플리케이션에서 중요 케이스에 대한 하위 케이스를 만드는 데도 사용됩니다.

수신자 목록은 다음과 같은 방법으로 만들어집니다.

- 가져온 사용자 목록을 만듭니다.
- 선택한 조건을 기반으로 동적 목록을 만듭니다.
- 스크립트를 만듭니다.

수신자 목록에는 동적으로 생성된 기록이나 수동으로 추가된 같은 유형의 기록이 모두 포함될 수 있습니다.

시스템 관리자는 예약된 작업을 관리하여 수신자 목록을 새로 고칠 수 있습니다. 이 예약된 작업 *Targeted Communications Refresh recipient list*는 새 수신자를 게시된 활성 문서 각각에 추가합니다. 새 수신자는 문서의 이메일 알림을 받고, 포털에서 문서를 볼 수 있는 권한을 부여 받습니다.

접촉 창구 정보를 가져와 수신자 목록 만들기

접촉 창구 정보를 가져와 수신자 목록을 만듭니다. 접촉 창구의 경우, xls 및 csv 등 지원되는 파일 형식입니다.

수신자 목록 파일에 새 수신자를 추가하여 여러 파일을 같은 수신자 목록으로 가져올 수 있습니다. 시스템은 계정 및 접촉 창구가 시스템에 있는지 확인하고, 있는 것만 가져옵니다. 중복 항목은 만들어지지 않습니다. 가져오기 프로세스가 끝나면 시스템은 가져오고 거부된 기록 수로 상태를 표시합니다.

시스템은 sys_id와 이메일 주소 속성을 사용하여 접촉 창구와 매칭합니다. 먼저 일치하는 sys_id 일치 항목을 찾습니다. 찾을 수 없으면 일치하는 이메일 주소를 찾습니다. 둘 다 발견되지 않으면 기록이 거부됩니다.

계정, 소비자 또는 내부 사용자 정보를 가져와 수신자 목록 만들기

계정, 소비자 또는 내부 사용자 정보를 가져와 수신자 목록을 만듭니다. 지원되는 파일 형식은 xls입니다.

시스템은 다음과 같은 속성을 사용하여 가져온 기록을 매칭합니다.

- 계정: sys_id와 계정 번호를 사용합니다. sys_id 매칭을 시도합니다. 찾을 수 없는 경우에는 계정 번호를 사용하여 매칭을 시도합니다. 둘 다 발견되지 않으면 기록이 거부됩니다.
- 소비자 및 사용자: sys_id 또는 이메일 주소를 사용합니다. sys_id 매칭을 시도합니다. 찾을 수 없는 경우 이메일 주소와 매칭을 시도합니다. 둘 다 발견되지 않으면 기록이 거부됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
열 이름은 대/소문자를 구분합니다. 예를 들어, 계정에는 **sys_id**와 번호를 사용하고 소비자와 사용자에게는 이메일을 사용합니다.

스크립트를 사용하여 수신자 목록 만들기

지원되는 엔터티(접촉 창구, 회사/계정, 소비자 및 내부 사용자)를 포함하는 스크립트를 사용하여 수신자 목록을 만듭니다. 스크립트의 출력은 해당 엔터티의 sys_ids 배열입니다. 수신자 목록을 만들면 시스템은 식별된 총 기록 수를 표시하고 목록에 추가하고, 거부합니다.

스크립트를 사용하여 수신자 목록을 만들려면 수신자 목록 양식의 방법 필드에서 동적 조건을 선택하고 스크립트 표시 확인란을 활성화합니다. 그런 다음 스크립트 필드에 스크립트를 작성합니다.

승인자 추가 또는 제거

게시 워크플로우에서 승인자를 추가하거나 제거하여 승인 프로세스를 용이하게 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지정 커뮤니케이션 〉 게시글 워크플로우.
2. 워크플로우를 선택합니다.
   워크플로우에 할당된 승인자가 승인자 필드에 표시됩니다.
3. 승인자를 추가하려면 승인자 필드 옆의 승인자 편집을 클릭하고 사용자 목록에서 승인자를 선택합니다.
   이 목록에는 sn_publications.approver 역할의 사용자가 포함됩니다. 선택한 사용자가 승인자 필드에 추가됩니다.
4. 승인자를 제거하려면 승인자 필드 옆의 승인자 편집을 클릭하고 승인자의 이름을 선택한 다음 제거를 클릭합니다.
   승인자의 이름이 승인자 필드에서 제거됩니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

수신자 목록 만들기

대상 지정 커뮤니케이션을 받을 사용자 목록을 만들고 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보
수신자 목록에는 내부 사용자, 계정, 접촉 창구 또는 소비자가 포함될 수 있습니다. 다음 방법 중 하나를 사용하여 수신자 목록을 만듭니다.

- 사용자 목록을 가져옵니다.
- 선택한 조건을 기반으로 동적 목록을 만듭니다.
- 스크립트를 만듭니다.

수신자 목록에는 동적으로 생성된 기록이나 수동으로 추가된 같은 유형의 기록이 모두 포함될 수 있습니다.

주:
게시글을 작성하려면 수신자 목록을 하나 이상 만들어야 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지정 커뮤니케이션 〉 수신자 목록.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 수신자 목록 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

수신자 목록 양식

필드	설명
이름	목록의 이름입니다.
유형	목록에 포함할 수신자의 유형입니다. ○ 접촉 창구(customer_contacts) ○ 내부 사용자(sys_user) ○ 소비자(csm_consumer) ○ 계정(customer_account)
상태	수신자 목록의 상태입니다. ○ 신규: 목록이 아직 생성되지 않았습니다. 수신자 목록 새로 고침을 클릭합니다. ○ 진행 중: 목록을 현재 생성하는 중입니다. (대용량 수신자 목록을 생성하는 경우에만 이 상태가 표시될 수 있습니다.) ○ 완료: 목록이 생성되었습니다.
방법	수신자 목록을 생성하는 데 사용되는 방법입니다. ○ 파일 업로드: 선택한 Excel .xlsx 파일에서 사용자 정보를 업로드하여 목록을 만듭니다. ○ 동적 조건: 조건 작성기에서 조건을 선택하거나 스크립트를 추가하여 목록을 만듭니다. 주: 비활성 사용자를 이메일 수신에서 제외하려면 조건 작성기를 사용하여 수신자 목록에서 비활성 사용자를 제외합니다.
파일 선택	방법이 파일 업로드인 경우 Excel 템플릿을 다운로드한 다음, 사용자 정보가 포함된 .xlsx 파일을 선택합니다. 템플릿은 유형 필드에서 선택한 엔터티에 따라 다릅니다. 계정의 경우 템플릿에는 sys_id 및 계정 번호 값에 대한 열이 포함됩니다. 접촉 창구, 소비자 및 내부 사용자의 경우 템플릿에 sys_id 및 이메일 값의 열이 포함됩니다.
스크립트 표시	방법이 동적 조건인 경우, 스크립트를 사용하여 수신자 목록을 만들려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 선택하면 스크립트 필드가 표시됩니다.
스크립트	수신자 목록을 만드는 데 사용되는 스크립트입니다.
테이블	사용자 정보를 저장하는 테이블입니다. 유형 필드의 선택에 따라 이 필드에는 다음이 표시됩니다. ○ 접촉 창구 [customer_contact] ○ 사용자 [sys_user] ○ 소비자 [csm_consumer] ○ 계정 [customer_account]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
사용자 필드	사용자 (sys_user) 테이블의 사용자 기록을 참조하는 필드입니다. 다음과 같은 유형의 수신자 목록에서는 sys_id입니다. ○ 접촉 창구(customer_contacts) ○ 내부 사용자(sys_user) ○ 소비자(csm_consumer)
계정 필드	계정 정보를 저장하는 선택된 테이블의 필드입니다. 이 필드는 계정 유형의 수신자 목록에 대해 표시됩니다.
조건	이 필드의 버튼을 사용하여 선택한 테이블에 조건을 하나 이상 작성합니다. 조건은 선택한 필드, 연산자 및 값으로 구성됩니다. AND 및 OR 버튼을 사용하여 조건을 추가합니다. 조건의 오른쪽에 있는 삭제 버튼을 클릭하여 조건을 삭제합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   파일 업로드에 의해 만들어진 수신자 목록의 경우, 제출을 클릭하면 Excel 파일에 있는 기록을 확인합니다. 확인 후에 시스템은 유효/무효한 사용자 기록을 포함하여 업로드 결과가 포함된 팝업 창을 표시합니다.

수신자 목록 편집

수신자 관련 목록에서 동적으로 추가된 열을 사용하여 대상 통신 수신자 목록을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보
수신자 관련 목록에는 기록 추가 방법에 따라 True 또는 False를 표시하는 동적으로 추가됨 열이 포함됩니다.

- 조건 작성기를 사용하거나 스크립트를 실행하여 동적으로 생성된 기록의 경우 True입니다.
- 수신자 관련 목록의 편집 버튼 또는 파일 업로드를 사용하여 수동으로 추가되는 기록의 경우 False입니다.

활성 통신 열은 동적 및 수동으로 추가된 기록 모두에 대해 기본적으로 True로 설정됩니다. 이 필드는 수신자가 활성 통신을 요구하는지 여부를 나타냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지정 커뮤니케이션 〉 수신자 목록.
2. 원하는 목록을 선택합니다.
3. 수신자 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 기록을 추가하거나 제거하려면 화살표를 사용합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

게시글 작성

내부 또는 외부 고객에게 문서나 이메일을 보내는 게시글을 작성합니다. 컨텐츠 유형을 지정하고 선택적 이메일을 포함할 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_publications.author 또는 sn_publications.admin

이 태스크 정보
게시글을 작성할 때 고려해야 할 두 가지 옵션은 다음과 같습니다.

- 선택적 이메일 알림 포함(기본값)
- 컨텐츠 유형 선택: HTML 또는 Wiki

문서를 작성한 후에는 두 가지 게시 옵션이 있습니다.

- 제출: 스테이지를 작성자로 설정하고 게시 기록을 저장합니다.
- 검토를 위해 보내기: 스테이지를 검토로 설정하고 게시글을 승인자에게 전송합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지정 커뮤니케이션 〉 새 게시글 작성.
2. 게시 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

게시 양식

필드	설명
번호	자동으로 생성된 게시 번호입니다.
컨텐츠 유형	게시에 포함된 데이터의 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ HTML: 이 컨텐츠에는 서식 있는 텍스트 형식(RTF) 텍스트, 이미지, 첨부 파일 및 링크가 포함될 수 있습니다. 컨텐츠 필드에 게시 데이터를 입력합니다. ○ Wiki: 이 컨텐츠에는 일반 텍스트가 포함될 수 있습니다. **Wiki** 필드에 게시 데이터를 입력합니다. 기본적으로 HTML이 선택됩니다.
범주	원하는 경우 게시의 범주를 선택합니다. 다음과 같은 범주를 사용할 수 있습니다. ○ 결함 ○ 중단 ○ 정보
수신자 목록	특정 고객을 대상으로 하는 미리 정의된 목록을 선택하십시오. 수신자 목록은 게시글 작성자 또는 관리자가 만듭니다.
짧은 설명	게시에 대한 간략한 설명 또는 제목입니다.
게시 날짜	게시 날짜를 미래 날짜로 선택합니다. 게시 날짜와 시간에 도달하면 게시글이 자동으로 전송됩니다.
만료 날짜	만료 날짜를 선택합니다. 이 날짜는 게시 날짜보다 하루 이상 지난 날짜여야 합니다. 만료 날짜와 시간에 도달하면 게시글이 자동으로 만료됩니다.
첨부 링크 포함	이메일 알림 미리 보기에 첨부 파일에 대한 링크를 포함합니다.
컨텐츠	이 필드는 컨텐츠 유형으로 **HTML**을 선택합니다.

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

필드	설명
	이 필드에 게시의 텍스트를 입력합니다. HTML 컨텐츠에는 서식 있는 텍스트 형식(RTF) 텍스트, 이미지, 첨부 파일 및 링크가 포함될 수 있습니다.
위키	이 필드는 컨텐츠 유형으로 **Wiki**를 선택합니다. 위키 텍스트 버튼을 클릭하고 이 필드에 게시의 텍스트를 입력합니다. Wiki 컨텐츠에는 일반 텍스트가 포함될 수 있습니다.

3. 다음 옵션 중 하나를 클릭합니다.

옵션	설명
제출	단계가 작성자로 설정되고 게시 기록이 저장됩니다.
검토를 위해 보내기	단계가 검토로 설정되고 게시글이 검토를 위해 승인자에게 전송됩니다. 승인자는 다음으로 이동할 수 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 승인 검토 요청 목록을 볼 수 있습니다.

게시글 게시

선택적 게시물을 사용하여 게시글 게시는 선택한 날짜와 시간에 고객에게 보낼 선택적 이메일 알림과 함께 자동으로 게시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author 또는 sn_publications.admin

이 태스크 정보
게시물은 게시물 양식의 게시 날짜 필드에 선택되어 있는 날짜와 시간에 자동으로 게시됩니다. 게시물을 만들 때 게시 날짜 및 만료일 필드를 설정하여 게시물이 자동으로 게시되고 만료되는 시기를 제어합니다.

주:
게시물을 수동으로 게시하는 UI 작업은 기본적으로 사용할 수 없습니다. 필요한 경우 시스템 관리자는 UI 작업 생성 후 게시물 양식에 추가할 수 있습니다.

게시물을 작성할 때 게시물 게시 시점에 수신자 목록의 모든 수신자에게 전송되는 선택적 이메일 알림을 포함할 수 있습니다. 이 이메일 알림에서 개인 정보 보호를 위해 모든 수신자가 숨은 참조 목록에 포함됩니다.

주:
비활성 사용자를 이메일 수신에서 제외하려면 조건 작성기를 사용하여 수신자 목록에서 비활성 사용자를 제외합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지정 커뮤니케이션 〉 활성 게시글.
2. 원하는 게시글을 선택합니다.
3. 게시 날짜 필드에서 날짜를 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.

해당 날짜와 시간에 시스템이 자동으로 게시글을 게시하고 수신자 목록에 있는 수신자에게 이메일 알림을 전송합니다.

> **주:**
> 시스템 관리자가 UI 작업을 구성한 경우 해당 UI 작업을 사용하여 게시글을 수동으로 게시할 수 있습니다.

반복 게시물 만들기

게시글을 검토하여 수락하거나 거부합니다. 게시를 검토하려면 게시의 승인 역할이 있어야 합니다. 게시 날짜 이전에 게시를 검토하지 않으면 게시가 거부됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author 또는 sn_publications.admin

이 태스크 정보
반복 간격과 반복 시작 및 종료 날짜를 지정할 수 있습니다. 만들어진 사본 수는 이러한 설정을 기반으로 하며 원래 게시글 양식의 게시 관련 목록에 나타납니다. 각 사본에는 간격을 기준으로 하는 다른 게시 날짜가 있습니다. 각 사본은 작성자 상태로 재설정되고 각 사본은 자체 워크플로우를 거칩니다.

프로시저

1. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 다음으로 이동 지정 커뮤니케이션 > 활성 게시글에서 원하는 게시글을 열고 반복 설정 관련 링크를 클릭합니다.
   - 다음으로 이동 지정 커뮤니케이션 > 반복 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 반복 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

반복 양식

필드	설명
짧은 설명	게시에 대한 간략한 설명 또는 제목입니다.
게시 템플릿	템플릿으로 사용되고 있는 게시 번호입니다. ○ 설정 반복 관련 링크를 클릭한 경우 이 필드에 원래 게시 번호가 표시됩니다. ○ 대상 지정 커뮤니케이션 메뉴에서 반복을 클릭한 경우 게시 목록에서 게시물을 선택합니다.
반복 시작	반복 게시물이 최초로 게시되는 날짜를 선택합니다.
반복 종료	반복 게시물이 마지막으로 게시되는 날짜를 선택합니다.
반복 간격	반복 게시물의 간격 선택: ○ 매일 ○ 매주 ○ 격주 ○ 매월 ○ 사용자 지정
사용자 지정 간격 (일)	이 필드는 반복 간격으로 사용자 지정을 선택한 경우에 표시됩니다. 간격의 일수를 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.

3. 제출을 클릭합니다.
   반복되는 게시글은 선택한 날짜와 반복 간격을 기준으로 작성되며 각 복사의 단계는 작성자로 설정됩니다. 사본은 원래 게시 양식의 게시 관련 목록뿐만 아니라 활성 게시글과 초안 게시글 목록에도 나타납니다. 이러한 목록에서 각 게시글을 열고 필요에 따라 정보를 변경할 수 있습니다. 각 사본에는 간격 필드에 게시 템플릿 번호가 나열됩니다.

   반복 기록이 반복 목록에 나타납니다.

이메일 알림 미리 보기

게시글을 보내기 전에 작성자나 관리자는 이메일 알림을 미리 보고 수신자 목록, 주제 정보, 게시글 내용을 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author 또는 sn_publications.admin

이 태스크 정보
사용자는 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)이 설치된 경우 다음과 같은 이메일 알림 정보를 미리 볼 수 있습니다.

- 수신자 목록입니다.
- 게시글의 제목입니다.
- 게시글과 첨부 파일의 텍스트입니다.

프로시저

1. 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 지정 커뮤니케이션 〉 활성 게시글
   - 지정 커뮤니케이션 〉 초안 게시글
2. 원하는 게시글을 선택합니다.
3. 대상 이메일 미리 보기 관련 링크를 클릭합니다.
4. 알림 미리 보기 창에서 이메일 알림을 봅니다.
5. 필요하면 이메일의 본문에 있는 링크를 클릭하여 고객 포털에서 게시글을 봅니다.
6. 알림 미리 보기 창을 닫습니다.
   일단 게시되면 수신자 목록에 있는 고객이 이메일을 받아야 합니다.

게시글 업데이트

작성자 또는 검토 단계에 있는 게시글을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author 또는 sn_publications.admin

프로시저

1. 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 지정 커뮤니케이션 〉 활성 게시글
   - 지정 커뮤니케이션 〉 초안 게시글
2. 원하는 게시글을 엽니다.
   게시 단계는 작성자 또는 검토여야 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.

3. 원하는 대로 변경합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

검토를 위해 게시글 보내기

작성자 단계에서 작성자 또는 관리자가 검토할 게시글을 보내 검토 단계로 전환을 트리거합니다. 승인자는 승인자 관련 목록에 자동으로 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author 또는 sn_publications.admin

프로시저
1. 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 지정 커뮤니케이션 〉 활성 게시글
   - 지정 커뮤니케이션 〉 초안 게시글
2. 작성자 단계에 게시글을 선택합니다.
3. 검토를 위해 보내기를 클릭합니다.
   게시 단계가 검토로 설정되고 게시 양식의 승인자 관련 목록에 승인자가 추가됩니다.

   승인자는 다음으로 이동할 수 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 승인 검토 요청 목록을 볼 수 있습니다. 또한 승인자는 검토 요청에 대한 이메일 알림을 받습니다.

게시글 검토

게시 워크플로우에 승인자로 추가된 게시 승인자 역할의 사용자는 게시를 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.approver 또는 sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
검토 후 승인자는 게시를 수락하거나 거부할 수 있습니다. 승인자가 게시 날짜 이전에 게시를 검토하지 않으면 게시를 승인할 수 없습니다. 승인 버튼이 표시되지 않으며 승인자는 게시 날짜와 시간이 지났다는 메시지를 볼 수 있습니다. 승인자는 작성자 단계로 반환하는 게시글만 거부할 수 있습니다.

승인자 관련 목록에는 승인 작업 목록이 표시되고 각 승인자의 최근 코멘트가 포함됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 승인.
2. 요청됨 상태의 승인 목록에서 검토할 게시글을 선택합니다.
3. 승인 양식 하단에서 게시 요약을 검토합니다.
4. 코멘트 필드에 검토 코멘트를 추가합니다.
5. 다음 옵션 중 하나를 클릭합니다.

옵션	설명
승인	승인 목록에서 검토 상태가 승인됨으로 변경되고, 게시 단계가 게시 준비 완료로 설정됩니다.

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

옵션	설명
	이 문서의 다른 승인자의 경우, 검토 상태가 더 이상 필요하지 않음으로 변경됩니다.
거부	승인 목록에서 검토 상태가 거부됨으로 변경되고, 게시 단계가 작성자로 설정됩니다.

게시글의 승인자 목록 보기

대상 지정 커뮤니케이션에서 검토를 위해 보낸 게시글에 대해 할당된 승인자에 액세스하고 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author 또는 sn_publications.admin

프로시저

1. 다음 모듈 중 하나로 이동합니다.
   - 지정 커뮤니케이션 〉 활성 게시글
   - 지정 커뮤니케이션 〉 초안 게시글
2. 원하는 게시글을 엽니다.
3. 승인자 관련 목록에 대한 탭을 클릭합니다.
   승인자 목록은 게시 워크플로우에 승인자로 추가된 게시 승인자 역할의 사용자를 포함합니다.

게시글 추적

게시글의 수신자 목록에 액세스하여 해당 컨텐츠를 본 수신자를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author 또는 sn_publications.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지정 커뮤니케이션 〉 활성 게시글.
2. 원하는 게시글을 엽니다.
3. 게시 수신자 관련 목록을 클릭합니다.
   이 목록의 각 수신자에 대해 고객이 문서를 봤는지 확인할 수 있습니다.

게시글 만료

만료 날짜에 도달하기 전에 게시된 문서를 만료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author 또는 sn_publications.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지정 커뮤니케이션 〉 활성 게시글.
2. 게시된 문서를 선택합니다.
3. 만료를 클릭합니다.
   게시 만료 날짜가 현재 날짜로 설정됩니다. 활성 게시글 목록에서 게시글이 제거되고 만료된 게시글 목록에 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.

게시 취소

게시 날짜에 도달하기 전에 보류 중인 게시를 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_publications.author 또는 sn_publications.admin

이 태스크 정보
작성자, 검토또는 게시 준비 완료단계 중 하나에서 게시를 취소할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 중 하나를 탐색합니다.
   - 지정 커뮤니케이션 > 활성 게시글
   - 지정 커뮤니케이션 > 초안 게시글
2. 원하는 게시글을 선택합니다.
3. 취소를 클릭합니다.
   게시의 단계가 취소됨으로 변경됩니다.

게시글 보기

게시글의 세부 사항에 액세스하고 대상 지정 커뮤니케이션 메뉴를 사용하여 게시글을 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 지정 커뮤니케이션 > 게시.
2. 게시 목록에서 게시글을 선택합니다.

케이스 양식 뷰 구성

케이스 양식에는 고객 이슈나 문제에 대한 자세한 정보가 포함됩니다. 원하는 필드와 관련 목록을 표시하는 케이스 양식 뷰를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 서비스 > 케이스 > 새로 작성.
2. 필요한 필드를 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다.
   양식에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 을 참조하십시오.

   주:
   Customer Service Install Base Management 및 Proactive Customer Service Operations를 사용하는 경우 판매된 제품 필드를 추가합니다.

3. 필요한 관련 목록을 추가하도록 양식 레이아웃을 구성합니다.
   양식에 관련 목록을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 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.

주:
Customer Service Install Base Management 및 Proactive Customer Service Operations를 사용하는 경우 영향을 받는 설치 기반 항목 관련 목록을 추가합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

뷰 생성 및 삭제

케이스 양식에 내부 사용자 필드 추가

케이스 뷰와 작업 공간 뷰의 케이스 양식에 내부 사용자 필드를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
내부 사용자 필드에 내부 사용자의 이름이 표시됩니다. 에이전트가 다른 사람을 대신하여 케이스를 만들 때 이 필드를 사용하여 지원을 요청하는 사람을 식별할 수 있습니다. 이 사용자는 계정, 소비자 또는 서비스 조직에 대한 도움을 요청하거나 자신에 대한 도움을 요청하는 내부 직원일 수 있습니다.

Customer Service Management 플러그인(com.sn_customerservice)을 사용하여 에이전트는 내부 직원에 대한 케이스를 만들거나, 이들의 계정 및 소비자를 대신해 케이스를 만들 수 있습니다. 추가 플러그인은 내부 사용자 필드용 추가 기능을 제공합니다. 자세한 내용은 기고자 사용자를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 을 클릭하고 시작하기를 클릭합니다.
2. 케이스 관리 범주에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 양식 뷰에 내부 사용자 필드 추가를 클릭합니다.
4. 케이스 및 작업 공간 뷰의 케이스 양식에 내부 사용자 필드를 추가합니다.

관련 정보

뷰 생성 및 삭제

고객 서비스 케이스에 대한 **SLA** 정의 구성

SLA(서비스 수준 계약)는 서비스를 제공해야 하는 시한을 지정합니다. 고객 서비스 케이스에 대한 SLA를 만들고 진행하는 데 필요한 정보를 포함하는 SLA 정의를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
고객 서비스 관리 애플리케이션은 고객 서비스 케이스에 서비스 수준 계약을 사용합니다. SLA는 서비스 계약, 회사 및 제품에 연결할 수 있으며, 고객 서비스 케이스 속성을 기반으로 시작, 일시 중지 및 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- SLA에 대한 자세한 내용은 Service Level Management 개념 을 참조하십시오.
- SLA를 생성하려면 SLA 정의 생성 을 참조하십시오.

케이스 라우팅 및 할당 구성

케이스 라우팅 기능은 일치 규칙 및 할당 규칙을 사용하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 고객 서비스 에이전트에 라우팅합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
일치 규칙은 두 개의 정의된 조건을 기반으로 합니다. 하나는 특정 케이스의 속성을 식별하는 조건, 나머지 하나는 이 속성을 사용하여 케이스를 처리하기에 가장 적절한 에이전트 자원을 식별하는 조건입니다.

할당 규칙은 일치하는 규칙의 조건이 충족되면 자동으로 사용자 및 그룹에 작업을 할당합니다. 일치 규칙 양식에서 할당 규칙 생성 관련 링크를 사용하여 일치 규칙에 대한 할당 규칙을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 관리 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

케이스 라우팅 및 할당

작업	설명
케이스 라우팅을 위한 일치 규칙 생성	일치 규칙은 두 개의 정의된 조건을 기반으로 합니다. 하나는 특정 케이스의 속성을 식별하는 조건, 나머지 하나는 이 속성을 사용하여 케이스를 처리하기에 가장 적절한 에이전트 자원을 식별하는 조건입니다.
케이스 라우팅을 위한 할당 규칙 생성	할당 규칙은 일치하는 규칙의 조건이 충족되면 자동으로 사용자 및 그룹에 작업을 할당합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

고객 서비스 케이스 라우팅 및 할당

케이스 라우팅을 위한 일치 규칙 생성

케이스 속성 및 에이전트 자원을 식별하는 고객 서비스 케이스에 대한 일치 규칙을 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 〉 라우팅 및 할당 〉 일치 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 일치 규칙 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
   이 양식에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.
   - 기본 규칙 정보
   - 적용 대상: 이 섹션을 사용하여 규칙 조건 생성
   - 자원: 이 섹션을 사용하여 에이전트 및 에이전트 그룹 조건 생성

일치 규칙 양식

필드	설명
이름	일치 규칙의 이름입니다.
실행 순서	일치 규칙이 실행되는 순서입니다. 비즈니스 규칙과 마찬가지로 일치 규칙은 가장 낮은 것부터 가장 높은 실행 순서로 처리됩니다.
활성	일치 규칙을 활성화하려면 이 확인란을 활성화합니다.
적용 대상	
테이블	일치 규칙이 생성되는 작업을 저장하는 테이블입니다. 기본값은 케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블입니다.
조건	이 필드의 버튼을 사용하여 선택한 테이블에 조건을 하나 이상 작성합니다. 조건은 선택한 필드, 연산자 및 값으로 구성됩니다. **AND** 및 **OR** 버튼을 사용하여 조건을 추가합니다. 조건의 오른쪽에 있는 **X**를 클릭하여 조건을 삭제합니다.
자원	

일치함	이 규칙에 사용할 자원 일치 메서드의 유형인 단순, 고급, 스크립트됨, 선택 기준입니다.
	
	특정 사용자에게 작업을 할당하려면 단순을 선택합니다.
	
	a. 자원 필드 옆에 있는 조회 아이콘을 클릭합니다.
	
	b. 테이블 이름을 선택합니다.
	
	c. 테이블에서 문서를 선택합니다.
	
	d. 확인을 클릭합니다.
	
	특정 자원 조건 집합을 만들려면 고급을 선택합니다. 그런 다음 자원 필드에서 조건 작성기를 사용하여 이러한 조건을 식별합니다.
	
	작업과 기술이 동일한 사용자 목록을 반환하기 위해 자원을 식별할 사용자 지정된 스크립트를 만들려면 스크립트됨을 선택합니다. 고려 중인 작업은 스크립트의 컨텍스트에서 설정됩니다. 예를 들면 다음과 같습니다.
	
	`//current has the task record for which the rule is being executed.`
	`var task = current;`
	`var skills = task.getValue("skills");`
	`var skillUtil = new global.SkillsUtils();`
	`var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills);`
	`return skilledUsers;`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	선택 기준을 선택하여 할당 워크벤치에 사용할 일치 규칙을 만듭니다. 규칙을 만든 다음 일치 규칙 양식의 기준 선택 관련 목록을 사용하여 일치 기준을 추가합니다.
자원	이 필드는 일치 필드에서 선택한 자원 일치 유형에 따라 달라집니다. 단순 일치의 경우 이 필드를 사용하여 테이블 및 사용자를 선택합니다. 고급 일치의 경우 이 필드의 조건 작성기를 사용하여 자원을 식별하는 하나 이상의 조건을 작성합니다. 이러한 조건은 사용자 역할, 에이전트 그룹, 특정 기술, 작업 부하 또는 에이전트 가용성에 기반을 둘 수 있습니다.
일정 기반 필터링	이 필드는 고급 일치에 적용됩니다. 이 확인란을 활성화하면 라우팅 시 일정(작업 시간)에 있는 자원을 필터링할 수 있습니다.
스크립트	스크립트됨 일치의 경우, 이 필드를 사용하여 자원을 식별할 사용자 지정된 스크립트를 만듭니다. 예시 스크립트가 포함되어 있습니다. 사용자 지정된 스크립트에서 예상되는 반환은 자원 sys_ids 배열입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   이 규칙은 일치 규칙 목록에 나타납니다.
5. 일치 규칙 목록에서 새로 작성한 규칙을 열고 원하는 일치 기준을 추가합니다.
6. 기준 선택 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 기준을 선택합니다.
8. 사용 대상 필드에서 일치 기준이 사용되는 방식을 지정합니다.

옵션	설명
순위 및 표시	이 기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하고, 이를 워크벤치의 열에 표시합니다.
표시 전용	기준을 워크벤치의 열에 표시하지만 에이전트 순위를 결정하는 데 사용하지 않습니다.
순위 전용	기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하지만 워크벤치에 표시하지 않습니다.

9. 순위 메서드를 선택합니다.

옵션	설명
많을수록 좋음	예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때는 가용성이 많을수록 좋습니다.
적을수록 좋음	예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때 할당된 케이스 수가 적을수록 좋습니다.

10. 제출을 클릭합니다.
    기준은 기준 선택 관련 목록의 일치 규칙 양식에 나타납니다.
11. 옵션: 기준 선택 관련 목록에서 기준에 대한 임계치를 설정합니다.
    임계치는 기준에 대한 최소 요구사항을 설정합니다. 필요한 경우 목록을 개인화하고 임계치 필드를 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.

케이스 라우팅을 위한 할당 규칙 만들기

일치 규칙 기준을 충족하는 이러한 케이스를 고객 서비스 에이전트에게 할당하는 규칙을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 원하는 일치 규칙을 엽니다.
2. 할당 규칙 생성 관련 링크를 클릭합니다.
   다음으로 이동하여 할당 규칙을 생성할 수도 있습니다. 라우팅 및 할당 〉 할당 규칙 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 할당 규칙 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

할당 규칙 양식

필드	설명
이름	할당 규칙의 이름입니다.
애플리케이션	이 할당 규칙이 속한 애플리케이션의 이름입니다. 기본 애플리케이션은 전역입니다.
순서	할당 규칙이 실행되는 순서입니다. 비즈니스 규칙과 마찬가지로 할당 규칙은 가장 낮은 것부터 가장 높은 실행 순서로 처리됩니다.
활성	일치 규칙을 활성화하려면 이 확인란을 활성화합니다. 활성 할당 규칙만 적용됩니다.
적용 대상	
테이블	할당 규칙이 생성되는 작업을 저장하는 테이블입니다. 이 목록에는 할당 규칙과 같은 범위에 있는 이러한 테이블 및 데이터베이스 뷰만 표시됩니다. 작업 테이블을 확장하는 사용자 지정 테이블을 선택하려면 https://<instance_name>.service-now.com/cache.do로 이동하여 할당 규칙이 작동하도록 인스턴스 캐시를 지워야 합니다. ⚠ 경고: 시스템 캐시를 지우면 전체 성능에 영향을 줄 수 있으며 시스템 응답 시간이 저하됩니다. 업무 시간 중에 캐시 플러시를 실행하거나 캐시 플러시를 자동으로 트리거하지 마십시오.
조건	할당 규칙을 적용할 조건입니다. 이 필드의 버튼을 사용하여 선택한 테이블에 조건을 하나 이상 작성합니다. 조건은 선택한 필드, 연산자 및 값으로 구성됩니다. **AND** 및 **OR** 버튼을 사용하여 조건을 추가합니다. 조건의 오른쪽에 있는 **X**를 클릭하여 조건을 삭제합니다.
할당 대상	
사용자	작업에 할당될 사용자입니다.
그룹	작업에 할당될 할당 그룹입니다.
스크립트	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
스크립트	고급 할당 규칙 기능을 결정하는 스크립트입니다. 스크립트는 current.variable_pool 변수에 대한 액세스를 제공합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

할당 규칙 정의

할당 워크벤치 구성

할당 워크벤치는 구성 가능한 기준(예: 기술 및 가용성 등)을 사용하여 선택한 그룹의 에이전트를 평가하고 전체 순위를 알려줍니다. 관리자는 이러한 결과를 보고 버튼 하나를 클릭하여 작업을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 세 가지 유형의 일치 기준을 선택할 수 있습니다.

- 단순 일치
- 집계
- 스크립트됨

일치 기준을 생성한 후에는 선택 기준 유형의 일치 규칙을 생성하고 원하는 일치 기준을 선택하여 할당 워크벤치에 대한 구성을 생성합니다.

필요한 경우 할당 워크벤치 속성을 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 관리 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

할당 워크벤치 구성

작업	설명
할당 워크벤치 일치 기준 생성	할당 워크벤치는 구성 가능한 일치 기준(예: 기술 및 가용성 등)을 사용하여 선택한 그룹의 에이전트를 평가하고 전체적인 순위를 알려줍니다. 일치 기준을 작성하려면 유형을 선택한 다음 해당 유형과 관련된 필드를 사용하여 쿼리를 작성합니다.
할당 워크벤치 구성 생성	일치 기준을 생성한 후에는 선택 기준 유형의 일치 규칙을 생성하고 원하는 일치 기준을 선택하여 할당 워크벤치에 대한 구성을 생성합니다.
할당 워크벤치 속성 구성	할당 워크벤치 표시와 관련된 속성을 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.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

- 할당 워크벤치 개요
- 케이스 할당에 대한 일치 기준
- 케이스 할당을 위한 일치 규칙

할당 워크벤치 일치 기준 생성

할당 워크벤치 구성에 사용할 수 있는 하나 이상의 일치 기준을 작성하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

할당 워크벤치는 구성 가능한 일치 기준(예: 기술 및 가용성 등)을 사용하여 선택한 그룹의 에이전트를 평가하고 전체적인 순위를 알려줍니다. 일치 기준 [matching_dimension] 테이블에는 할당 워크벤치 구성을 만들기 위해 일치 규칙에 추가할 수 있는 개별 기준이 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 라우팅 및 할당 〉 기준.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 기준의 이름 및 설명을 입력합니다.
4. 일치 기준의 유형을 선택하십시오.

옵션	설명
단순 일치	일대일 일치를 만듭니다. 예를 들어, 에이전트의 시간대를 작업 위치의 시간대와 일치시킵니다.
집계	단순 쿼리를 입력으로 하고 집계 결과를 제공합니다. 이 쿼리는 사용자 집합을 반환합니다.
스크립트됨	사용자 목록을 반환하는 스크립팅된 쿼리를 포함합니다.

5. 단순 일치 기준을 만들려면 다음 필드를 입력합니다.

   단순 일치 기준 필드

필드	설명
적용 대상	이 기준이 적용되는 작업의 유형입니다.
필드	일치시키고자 선택한 작업 테이블의 필드입니다.
자원 테이블	이 일치 기준에 사용할 자원을 저장하는 테이블입니다.
자원 일치 필드	일치시킬 자원 테이블의 필드입니다.
자원 필드	자원 기록과 일치하는 작업 기록에 대해 표시할 자원 필드입니다.

6. 집계 기준을 만들려면 다음 필드를 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.

집계 기준 필드

필드	설명
집계 테이블	이 기준이 적용되는 작업의 유형입니다.
집계 필터	조건 작성기를 사용하여 선택한 작업 테이블에서 사용자 집합을 반환하는 쿼리를 만듭니다. 예를 들어 신규, 오픈, 정보 대기 중 등의 상태를 사용하여 고객 서비스 케이스를 반환하는 쿼리를 만듭니다.
집계 필드	선택한 작업 테이블에서 쿼리 조건과 일치하는 작업 기록에 대해 표시할 필드입니다.

7. 스크립팅된 기준을 만들려면 다음 필드를 입력합니다.

스크립팅된 기준 필드

필드	설명
스크립트	사용자 목록을 반환하는 사용자 지정된 스크립트를 만듭니다. 예시 스크립트가 포함되어 있습니다. 사용자 지정된 스크립트에서 예상되는 반환은 자원 sys_ids 배열입니다.
집계 필드	선택한 작업 테이블에서 쿼리 조건과 일치하는 작업 기록에 대해 표시할 필드입니다.

8. 옵션: 표시 이름을 입력합니다.
9. 옵션: 참조 사용 필드를 활성화합니다.
참조 필드를 사용하는 경우에는 다음 필드에 내용을 입력합니다.

참조 필드

필드	설명
참조 테이블	참조된 정보를 저장하는 테이블입니다.
참조 필터	원하는 참조 정보를 반환하는 필터 조건을 추가합니다.
참조 필드	선택한 참조 테이블에서 필터 조건과 일치하는 기록에 대해 표시할 필드입니다.
UI 필터 레이블	할당 워크벤치에 나타나는 이 필드의 레이블

10. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

케이스 할당에 대한 일치 기준

할당 워크벤치 구성 생성

일치 규칙을 사용하여 할당 워크벤치에 대한 구성을 생성합니다.

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

할당 워크벤치 구성은 선택 기준 일치 유형에 따라 일치 규칙에 저장됩니다. 기본 구성은 다음과 같은 네 가지 기본 일치 기준 중 세 가지를 포함하는 케이스 할당 권장사항 일치 규칙을 사용합니다.

- 오늘 가용성
- 일치하는 기술
- 할당된 케이스

일치 기준을 수정하거나 생성한 후 케이스 할당 권장 사항 일치 규칙을 필요에 따라 수정하거나 사용자 고유의 구성을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 라우팅 및 할당 〉 일치 규칙 일치 규칙 목록에 액세스합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 일치 규칙의 이름을 입력합니다.
4. 원하는 경우 일치 규칙의 실행 순서를 입력합니다.
   일치 규칙이 실행되는 순서입니다. 비즈니스 규칙과 마찬가지로 일치 규칙은 가장 낮은 것부터 가장 높은 실행 순서로 처리됩니다.
5. 적용 대상 탭에서 일치 규칙이 생성되고 있는 작업을 저장하는 테이블을 선택합니다.
6. 조건 필드를 사용하여 선택한 테이블에 조건을 하나 이상 작성합니다.
   조건은 선택한 필드, 연산자 및 값으로 구성됩니다. **AND** 및 **OR** 버튼을 사용하여 조건을 추가합니다. 조건의 오른쪽에 있는 **X**를 클릭하여 조건을 삭제합니다.
7. 자원 탭의 일치 필드에서 선택 기준을 선택합니다.
8. 제출을 클릭합니다.
9. 일치 규칙 목록에서 방금 만든 일치 규칙을 엽니다.
10. 기준 선택 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
    그러면 선택 기준 양식이 열립니다.
11. 일치 기준 목록에서 기준을 선택합니다.
12. 사용 대상 필드에서 기준이 사용되는 방식을 선택합니다.

옵션	설명
순위 및 표시	이 기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하고, 이를 워크벤치의 열에 표시합니다.
표시 전용	기준을 워크벤치의 열에 표시하지만 에이전트 순위를 결정하는 데 사용하지 않습니다.
순위 및 표시할 항목 없음	기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하지만 워크벤치에 표시하지 않습니다.

13. 순위 메서드를 선택합니다.

옵션	설명
많을수록 좋음	값이 높을수록 좋습니다. 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때는 가용성이 많을수록 좋습니다.

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

옵션	설명
적을수록 좋음	값이 낮을수록 좋습니다. 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때 케이스 수가 적을수록 좋습니다.

14. 제출을 클릭합니다.
15. 각 기준에 대해 10~14단계를 반복하여 일치 규칙에 추가합니다.
16. 필요한 경우 기준 선택 목록에서 가중치 필드를 두 번 클릭하고 새 가중치를 입력하여 기준의 가중치를 변경합니다.
    일치하는 각 기준에는 가중치가 할당됩니다. 기본적으로 케이스 할당 권장사항 일치 규칙의 일치 기준에는 가중치 10이 할당됩니다. 더 중요한 기준에 더 높은 가중치를 할당할 수 있습니다.
17. 필요한 경우 기준 선택 목록에서 임계치 필드를 두 번 클릭하고 임계치 숫자를 입력하여 기준의 임계치를 설정합니다.
    임계치는 기준에 대한 최소 요구사항을 설정합니다. 필요한 경우 목록을 개인화하고 임계치 열을 추가해야 할 수 있습니다.
18. 필요한 경우 기준 선택 관련 목록에서 활성 필드를 두 번 클릭하고 **true** 또는 **false**를 선택하여 기준을 활성 또는 비활성으로 설정합니다.
    이 설정을 변경하면 에이전트 순위에 즉시 영향을 줍니다. 필요한 경우 목록을 개인화하고 활성 열을 추가해야 할 수 있습니다.

할당 워크벤치 속성 구성

할당 워크벤치 표시와 관련된 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 라우팅 및 할당 〉 속성.
2. 필요에 따라 다음 속성을 설정합니다.

옵션	설명
assignment_workbench.find.agents.title 매크로 버튼의 제목입니다.	작업 양식에 매크로 버튼의 제목을 만듭니다. 기본값은 에이전트 찾기입니다.
이 옵션을 사용하면 새 창 *assignment_workbench.new.window*에 할당 워크벤치가 열립니다.	새 창에 할당 워크벤치가 열립니다. 기본값은 **False**입니다.
페이지당 에이전트 수 *assignment_workbench_no_of_agents*입니다.	이 속성을 20, 30 또는 50 에이전트로 설정합니다. 성능을 향상시키려면 페이지당 에이전트를 50개 넘게 사용하지 마십시오. 기본값은 **30**입니다.

3. 저장을 클릭합니다.

특별 처리 메모 구성

중요한 케이스 정보를 에이전트에게 알릴 수 있도록 특별 처리 메모를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
특별 처리 메모를 사용하도록 원하는 엔터티 테이블을 구성한 다음, 특별 처리 메모 목록 또는 팝업 창을 표시하도록 해당 양식을 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 관리 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

특별 처리 메모

작업	설명
특별 처리 메모를 사용하도록 엔터티 테이블 구성	특별 처리 메모를 사용하도록 엔터티를 구성하면 해당 양식에 특별 처리 메모 생성 관련 링크가 추가됩니다.
목록 또는 팝업 창에 특별 처리 메모를 표시하도록 양식 구성	목록이나 팝업 창에 특별 처리 메모를 표시하도록 양식을 구성합니다.
특별 처리 메모를 표시하는 데 필요한 속성 구성	표시되는 특별 처리 메모의 빈도와 수를 결정하는 속성을 구성합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

특별 처리 메모 개요

특별 처리 메모를 사용하도록 엔터티 테이블 구성

특별 처리 메모를 사용하도록 엔터티 테이블을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shn.admin

이 태스크 정보
특별 처리 메모를 사용하도록 엔터티를 구성하면 해당 양식에 특별 처리 메모 생성 관련 링크가 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Special Handling Notes** 〉 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 테이블 이름 필드에서 테이블을 선택합니다.
4. 필요한 경우 하나 이상의 관련 필드를 선택합니다.
   구성에 해당 필드를 포함하여 관련 엔터티의 메모를 표시할 수도 있습니다. 예를 들어 케이스 양식에서 계정 및 접촉 창구 필드를 선택하여 고객 서비스 케이스와 연결된 계정 및 접촉 창구에 대한 메모를 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.

5. 제출을 클릭합니다.
   구성이 특별 처리 구성 목록에 추가됩니다.

특별 처리 메모를 표시하도록 양식을 구성

양식 목록이나 팝업 창으로 된 양식(예: 케이스 양식)에 특별 처리 메모를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shn.admin

프로시저

1. 케이스 양식과 같은 양식으로 이동합니다.
2. Right-click the form header and select 구성 〉 양식 레이아웃.
3. 사용 가능 열에서 다음 중 하나를 선택하고 선택됨 열로 이동합니다.
   - 특별 처리 메모 목록
   - 특별 처리 메모 팝업
4. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

특별 처리 메모 개요

특별 처리 메모 속성 구성

특별 처리 메모를 표시하는 데 필요한 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shn.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Special Handling Notes** 〉 속성.
2. 다음 속성을 구성합니다.

옵션	설명
세션당 한 번만 특별 처리 메모 표시	기록에 액세스할 때마다 특별 처리 메모가 표시됩니다. 세션당 특별 처리 메모를 한 번만 표시하려면 이 속성을 활성화합니다.
특별 처리 메모 팝업 창에 표시되는 메모의 최대 수	이 숫자를 원하는 대로 늘리거나 줄입니다. 기본값은 20개의 경보입니다.
특별 처리 메모 팝업 창의 너비(픽셀 단위)	팝업 창의 너비(픽셀)입니다. 기본 너비는 500입니다. 300 미만으로 지정하면 창이 자동으로 기본 너비를 사용합니다.

3. 저장을 클릭합니다.

에스컬레이션 관리 구성

케이스 또는 계정을 에스컬레이션하면 중요한 고객 문제에 대한 인식을 높이고 의사 교환이 용이해지며 사용자가 문제 해결 진행 상황을 추적할 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: admin

이 태스크 정보
에스컬레이션은 고객 문제에 대한 관심을 높이고, 문제 해결의 진행률을 추적하는 방법을 제공합니다. 에스컬레이션 프로세스를 제어하는 에스컬레이션 템플릿과 심각도 정의를 만듭니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 관리 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

에스컬레이션 관리

작업	설명
에스컬레이션 템플릿 생성	에스컬레이션 템플릿은 에스컬레이션 요청이 처리되는 방법을 결정하며, 에스컬레이션 유형(케이스 또는 계정), 승인 목록 또는 워크플로우(승인 필요시), 에스컬레이션 감시 목록이 포함되어 있습니다.
에스컬레이션 심각도 정의 생성	에스컬레이션 심각도는 사용자 인터페이스에서 에스컬레이션 심각도의 케이스와 계정을 나타내는 데 사용되는 색상과 에스컬레이션 유형을 정의합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   구성이 완료된 인스턴스에서 페이지가 열립니다.

관련 정보

케이스 및 계정 에스컬레이션

케이스 또는 계정 에스컬레이션 템플릿 생성

각 유형의 케이스 또는 계정 에스컬레이션 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
에스컬레이션 템플릿은 에스컬레이션 요청이 처리되는 방법을 결정하고, 승인 목록 또는 워크플로우(승인 필요 시) 및 에스컬레이션 감시 목록과 같은 에스컬레이션(케이스 또는 계정)의 유형을 포함합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 에스컬레이션 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필요에 따라 에스컬레이션 템플릿 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.

에스컬레이션 템플릿 양식 필드

필드	설명
이름	에스컬레이션 템플릿의 이름입니다.
에스컬레이션 승인 건너뜀	승인할 필요가 없도록 하려면 이 확인란을 활성화합니다. 건너뛸 경우 에스컬레이션이 자동으로 승인됩니다.
기본 승인 워크플로우 사용	에스컬레이션 기능과 함께 제공되는 기본 승인 워크플로우(에스컬레이션 - 승인)를 사용하려면 이 확인란을 활성화합니다. 기본 승인 워크플로우를 사용하는 경우 승인 그룹을 선택합니다.
승인자에 케이스 할당 그룹 관리자 추가	케이스를 에스컬레이션의 경우, 케이스 할당 그룹의 관리자를 승인자 목록에 추가하려면 이 확인란을 활성화합니다.
승인 그룹	기본 승인 워크플로우 사용 확인란이 활성화되면: ○ 케이스 에스컬레이션 유형의 경우, 추가 승인 그룹을 선택할 수 있습니다. ○ 계정 에스컬레이션 유형의 경우, 승인 그룹을 하나 선택해야 합니다. 주: 승인자가 없으면 에스컬레이션 요청이 자동으로 승인됩니다.
에스컬레이션 승인 워크플로우	에스컬레이션 요청을 승인하는 데 사용되는 워크플로우입니다. 기본 에스컬레이션-승인 워크플로우를 사용하거나 다른 워크플로우를 선택합니다.
유형	에스컬레이션 유형: ○ 케이스 에스컬레이션 ○ 계정 에스컬레이션
에스컬레이션 주시 목록	에스컬레이션 템플릿 감시 목록에 사용자를 추가합니다. 이러한 사용자는 이 에스컬레이션 템플릿을 사용하는 모든 에스컬레이션에 대한 알림을 받습니다. 계정 에스컬레이션의 경우 계정 팀이 자동으로 감시 목록에 추가됩니다. 주: 또한 사용자를 에스컬레이션 기록의 감시 목록에 추가할 수도 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

케이스 또는 계정 에스컬레이션 심각도 생성

에스컬레이션 심각도는 사용자 인터페이스에서 에스컬레이션 심각도의 케이스와 계정을 나타내는 데 사용되는 색상과 에스컬레이션 유형을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
할당된 심각도를 통해 에이전트는 목록과 양식에서 에스컬레이션된 케이스와 계정을 쉽게 식별할 수 있습니다. 에스컬레이션 기능은 다음 두 종류의 에스컬레이션 심각도 정의를 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.

- 높은 심각도: 에스컬레이션된 기록이 빨간색으로 강조 표시됩니다.
- 중간 심각도: 에스컬레이션된 기록이 주황색으로 강조 표시됩니다.

사용자 인터페이스는 에스컬레이션된 케이스 및 계정에 대해 강조 표시되는 필드를 결정합니다.

- **Agent Workspace**: 에스컬레이션된 케이스의 짧은 설명 필드와 에스컬레이션된 계정의 이름 필드에 필드 표시기와 필드 강조 표시가 나타납니다.

  주:
  하이퍼링크가 없는 모든 필드로 표시기와 하이라이트를 이동할 수 있습니다.

- 플랫폼 인터페이스: 에스컬레이션된 케이스 및 계정 번호는 목록에서 색이 지정된 점, 양식에서는 컬러 배경으로 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 에스컬레이션 심각도.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 심각도의 이름을 입력합니다.
4. 스타일 필드에 색상을 입력합니다.
   추가 에스컬레이션 심각도 기록을 구성하려면 시스템 관리자가 원하는 색으로 새 스타일을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 목록 필드 강조 표시 를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

중요 문제 관리 구성

중요 문제 관리를 통해 광범위한 대상에게 영향을 주는 문제에 대해 고객에게 전달할 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 영향을 받는 고객을 사전에 파악하고, 고객에게 정보를 제공하고, 해결 프로세스를 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

이 기능을 통해 여러 고객에게 영향을 미치는 문제에 대한 커뮤니케이션 및 해결 프로세스를 효율적으로 관리할 수 있습니다. 중요 문제 관리를 사용하면 아직 문제를 보고하지 않은 영향 받는 고객을 확인하고 이러한 고객에 대한 케이스를 사전에 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 관리 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

중요 문제 관리

작업	설명
중요 문제 관리 활성화	Major Issue Management(com.sn_majorissue_mgt) 플러그인을 활성화합니다.
고객 서비스 속성 구성	시스템 속성을 활성화하여 상위 및 하위 케이스 간 데이터를 동기화합니다.

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

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

중요 문제 관리 개요

중요 문제 관리 활성화

Major Issue Management 플러그인을 활성화하여 중요 문제 관리 기능을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 플러그인에는 다음이 필요합니다.

- Customer Service[com.sn_customerservice]
- Targeted Communications[com.sn_publications]
- Task Communications Management[com.snc.task_communication_management]

중요 문제 관리에서는 대상 통신 수신자 목록 기능을 사용하여 영향을 받는 고객을 식별합니다.

주:
Proactive Customer Service Operations 플러그인을 설치한 경우 Major Issue Management 플러그인이 기본적으로 활성화됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. com.sn_majorissue_mgt 플러그인을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

케이스 동기화 구성

중요 케이스와 연결된 하위 케이스 간의 동기화가 가능하도록 중요 문제 관리 시스템 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성.
2. 상위에서 하위 케이스로 필드 동기화 속성을 활성화합니다.
3. 상위 케이스에서 하위 케이스로 동기화되는 쉼표로 구분된 필드 목록 속성에서, 중요 케이스에서 연결된 각 하위 케이스로 동기화되는 쉼표로 구분된 필드 목록을 추가합니다.
4. 옵션: SLA를 동기식으로 처리하려면 상위-하위 케이스 생성 및 동기화 중에 SLA를 비동기식으로 처리 속성을 false로 설정합니다.
   이 속성은 기본적으로 사용하도록 설정됩니다.
5. 저장을 클릭합니다.

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

케이스 작업 상태 구성

케이스 작업 상태 기능을 통해 고객 서비스 에이전트는 주의를 요하는 케이스를 쉽게 식별하고 작업의 우선순위를 빠르게 판단할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
케이스 목록의 작업 상태 열에 있는 시각적 표시기가 케이스 상태를 강조 표시합니다.

- 파란색 표시기는 고객이나 내부 사용자가 업데이트한 후 입력 또는 검토를 기다리는 케이스와 같이 주의가 필요한 케이스를 강조 표시합니다.
- 빨간색 표시기는 차단된 케이스를 강조합니다. 예를 들어, 오픈된 관련 작업이 있거나 고객의 피드팩을 기다리는 케이스

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 관리 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

케이스 작업 상태

작업	설명
케이스 작업 상태 활성화	Case Action Status 플러그인 (com.snc.csm_action_status)을 활성화하여 케이스 작업 상태 기능을 활성화합니다.
실행 가능한 케이스 플로우 구성	Case Action Status 플러그인과 함께 제공되는 실행 가능한 케이스 플로우를 활성화 또는 비활성화합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보
케이스 작업 상태 개요

케이스 작업 상태 활성화

Case Action Status 플러그인을 활성화하여 케이스 작업 상태 기능을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
케이스 작업 상태는 고객 서비스 케이스를 위해 생성된 차단 작업을 추적하고, 작업 상태 표시기를 업데이트하는 작업 상태 자동화 기능에 대한 고객 서비스 애플리케이션을 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. com.snc.csm_action_status 플러그인을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

실행 가능한 케이스 플로우 구성

Case Action Status 플러그인은 여러 케이스 관련 작업에 대한 차단 작업을 생성하고 해결하는 실행 가능한 여러 케이스 플로우를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이러한 케이스 플로우는 기본적으로 활성화됩니다. 특정 작업에 대한 차단 작업을 만들지 않으려면 연결된 플로우를 비활성화합니다

주:
Case Action Status 플러그인은 케이스 관련 문제에 대한 차단 작업을 생성하고 해결하는 케이스 플로우를 제공합니다. 모든 기능을 사용하려면 Customer Service with Service Management 플러그인(com.sn_cs_sm)을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Service Management와 통합을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 실행 가능한 케이스 플로우.
2. 케이스 플로우 목록을 검토합니다.
3. 원하는 케이스 플로우에 대한 활성 필드를 False로 설정합니다.

관련 정보

실행 가능한 케이스 플로우

해결 케이스 자동 종료 구성

고객이 아무 조치도 취하지 않는 경우 해결 케이스 자동 종료 기능을 사용하여 해결됨 상태의 케이스를 자동으로 종료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 기능은 해결 케이스 자동 종료 Flow Designer 플로우를 활성화하면 사용할 수 있습니다. 시스템 및 에이전트가 자동 종결에서 케이스를 제외할 수 있는 구성을 만들 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 관리 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

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

해결 케이스 자동 종료

작업	설명
해결 케이스 자동 종료 플로우 활성화	해결 케이스 자동 종료 Flow Designer 플로우를 활성화하여 고객 응답을 기다리고 있는 해결됨 상태의 케이스를 식별하고 다음 작업을 수행합니다. ○ 5일 동안 응답이 없는 고객에게 알림을 보내 케이스가 해결 수용을 기다리고 있음을 알립니다. ○ 케이스를 종결하고, 이 케이스가 자동으로 종결되고 10일 후 고객에게 알림 메시지를 보냅니다.
자동 종결 필드의 비즈니스 규칙 구성	케이스 양식에서 자동 종결 필드를 활성화하거나 비활성화하려면 다음 비즈니스 규칙을 구성합니다. ○ 자동 종결 표시 ○ 자동 종결 지우기
자동 종료 플래그 구성	해결 케이스 자동 종료 Flow Designer 플로우는 자동 종료 플래그를 사용하여 케이스를 자동 종결에서 제외합니다. 이 플래그는 기본적으로 숨겨져 있습니다. 이 플래그를 사용하려면 자동 종결 필드를 표시하도록 케이스 양식을 구성합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

고객 서비스 케이스 자동 종결

케이스 다이제스트 구성

케이스 다이제스트 기능을 사용하면 고객 및 내부 이해 관계자에게 우선순위가 높은 고객 서비스 케이스에 대한 정기적인 업데이트 및 해결 정보를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

케이스 다이제스트 기능에는 두 가지 케이스 통신 유형이 포함됩니다.

- 케이스 작업 요약: 케이스가 진행되는 동안 에이전트는 수행된 동작, 다음 단계 및 기타 케이스 관련 정보를 설명하는 주기적인 케이스 업데이트를 보낼 수 있습니다.
- 사후 케이스 검토: 케이스에 대한 작업이 완료되면 에이전트는 근본 원인, 완화 계획 및 예방 동작과 같은 문제에 대한 세부 정보를 캡처하는 사후 케이스 검토 문서를 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 케이스 관리 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

케이스 다이제스트

작업	설명
케이스 다이제스트 활성화	Case Digests(com.sn_csm_case_digest) 플러그인을 활성화합니다.
할당 규칙 생성	할당 규칙은 규칙 조건이 충족되면 자동으로 사용자 및 그룹에 작업을 할당합니다. 두 가지 규칙이 케이스 다이제스트 기능과 함께 제공되며, 사후 케이스 검토와 케이스 작업 요약 기록을 케이스 에이전트에 할당합니다. ○ CAS를 케이스 에이전트에 자동 할당 ○ PCR을 케이스 에이전트에 자동 할당 자세한 내용은 케이스 작업 요약 및 사후 케이스 검토 할당 규칙을 참조하십시오.
승인 워크플로우 만들기	케이스 다이제스트 기능에는 사후 케이스 검토를 위한 승인 프로세스를 트리거하는 하나의 승인 워크플로우가 포함되어 있습니다. 이 워크플로우는 사후 케이스 검토 양식의 승인 그룹 및 승인 사용자 필드에서 승인자 목록을 가져오는 1단계 프로세스를 제공합니다.
문서 템플릿 만들기	문서 템플릿에서는 생성된 문서에 포함된 케이스 다이제스트 기록에서 컨텐츠를 식별, 구성 및 형식을 지정합니다. 케이스 다이제스트 기능을 포함하는 두 개의 문서 템플릿이 제공되며, 하나는 사후 케이스 검토용이고 다른 하나는 케이스 작업 요약용입니다.
케이스 다이제스트 구성 만들기	케이스 다이제스트 구성은 비즈니스 요구에 따라 여러 유형의 케이스 검토 프로세스를 처리합니다.
케이스 유형에 대한 매핑 생성	사후 케이스 검토 및 케이스 작업 요약에 복사되는 케이스 유형 필드를 식별하는 매핑을 만듭니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

고객 서비스 케이스 다이제스트

케이스 다이제스트 활성화

Case Digests 플러그인을 활성화하여 케이스 다이제스트 기능을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Case Digests 플러그인은 다음 플러그인을 자동으로 활성화합니다.

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service Document Template (com.sn_csm_doc_template)
- ServiceNow Document Viewer (com.snc.documentviewer)
- Targeted Communications (com.sn_publications)

케이스 다이제스트 기능은 Targeted Communications 플러그인(sn_publications)의 수신자 목록 기능을 사용합니다.

케이스 작업 요약 기록을 만들 때 sn_esm_agent 역할의 사용자는 내부 사용자 유형의 수신자 목록을 선택할 수 있습니다. 케이스 작업 요약 양식에서 케이스에 게시 및 알림 UI 작업을 선택하면 선택한 수신자 목록에 포함된 사용자에게 이메일 알림을 보냅니다.

주:
케이스에 게시 및 알림 UI 작업은 추가 내부 수신자 필드에서 목록을 선택했을 때 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 수신자 목록을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. com.sn_csm_case_digest 플러그인을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

문서 템플릿 만들기

케이스 작업 요약 또는 사후 케이스 검토 문서를 생성하는 데 사용할 템플릿을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
문서 템플릿은 케이스 작업 요약 및 사후 케이스 검토 문서에 포함될 정보를 식별합니다. 문서 템플릿을 만들어 생성된 문서에 포함된 컨텐츠를 선택, 구성하고 서식을 지정합니다. 새 템플릿을 만들거나 기존 템플릿을 수정할 수 있습니다. Case Digests 플러그인에 **CAS** 템플릿과 **PCR** 템플릿이라는 두 개의 문서 템플릿이 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 케이스 다이제스트 〉 관리자 〉 문서 템플릿.
2. 템플릿을 생성하려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
   템플릿 이름을 클릭하고 템플릿 양식을 열어 기존 템플릿을 수정할 수도 있습니다.
3. CS 문서 템플릿 양식에서 다음 필드를 채웁니다.

CS 문서 템플릿 필드 설명

필드	설명
이름	템플릿 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
테이블 이름	문서 템플릿에 포함할 필드가 들어 있는 테이블입니다. ○ 케이스 작업 요약 [sn_csm_case_digest_cas] ○ 사후 케이스 검토 [sn_csm_case_digest_pcr]
헤더 이미지	문서 헤더에 사용할 이미지 파일을 추가하려면 클릭합니다.
바닥글 텍스트	문서 바닥글에 포함할 텍스트입니다.
헤더 위치	헤더 내의 이미지의 위치: ○ 왼쪽 ○ 중앙 ○ 오른쪽
본문	생성된 케이스 작업 요약 또는 사후 케이스 검토 문서에 포함할 컨텐츠입니다. 테이블 이름 필드에서 식별한 테이블에서 필드를 선택하여 컨텐츠를 추가합니다. 선택한 필드가 텍스트 편집기에 추가됩니다.
내부 컨텐츠	내부 사용자 전용인 케이스 작업 요약의 컨텐츠입니다. 테이블 이름 필드에서 케이스 작업 요약 테이블을 선택한 경우 이 필드를 사용할 수 있습니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

케이스 다이제스트 구성 만들기

여러 유형의 케이스 검토 프로세스를 처리할 케이스 다이제스트 구성을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
케이스 다이제스트 구성을 만드는 과정의 일부로, 검토의 일부로 캡처해야 하는 고객 서비스 케이스의 특정 정보를 정의할 수 있습니다. Case Digests 플러그인에는 두 개의 구성이 포함됩니다.

- CAS 구성
- PCR 구성

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 케이스 다이제스트 〉 관리자 〉 구성.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 구성을 만듭니다.
   구성 이름을 클릭하고 구성 양식을 열어 기존 구성을 수정할 수도 있습니다.
3. 케이스 다이제스트 구성 양식에서 다음 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.

케이스 다이제스트 구성 양식 필드

필드	설명
이름	구성 이름입니다.
테이블 이름	구성에 포함할 필드가 들어 있는 테이블입니다. ○ 케이스 작업 요약 [sn_csm_case_digest_cas] ○ 사후 케이스 검토 [sn_csm_case_digest_pcr]
순서	구성에 대한 순서를 결정합니다. 한 케이스에 여러 구성이 매칭되면 순서 번호가 가장 낮은 구성이 사용됩니다.
문서 템플릿	케이스 작업 요약 양식에서 케이스 작업 요약을 만들 때 또는 사후 케이스 검토 양식에서 사후 케이스 검토 문서를 만들 때 사용할 템플릿을 선택합니다. 테이블 이름 필드에서 선택한 테이블에 대해 정의된 템플릿 목록에서 선택할 수 있습니다.
케이스 테이블	케이스 sn_customerservice_case 테이블을 표시하는 읽기 전용 필드입니다.
승인 워크플로우	선택적 승인 워크플로우를 사용하는 경우 워크플로우 목록에서 워크플로우를 선택합니다.
케이스 조건	조건 작성기를 사용하여 이 구성이 적용되는 케이스 조건 을 선택합니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

케이스 다이제스트 테이블 맵 만들기

케이스 기록에서 사후 케이스 검토나 케이스 작업 요약 기록으로 복사되는 필드를 구성하려면 테이블 맵을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Case Digests 플러그인에는 두 개의 테이블 맵이 포함됩니다. **PCR** 맵은 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블을 원본 테이블로, 사후 케이스 검토(sn_csm_case_digest_pcr) 테이블을 대상 테이블로 사용합니다. **PCR** 맵은 다음 필드를 매핑합니다.

PCR 맵의 케이스 필드 및 사후 케이스 검토 필드

케이스 필드	사후 케이스 검토 필드
sys_id	케이스 번호
짧은 설명	짧은 설명
원인	근본원인 분석

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

PCR 맵의 케이스 필드 및 사후 케이스 검토 필드

케이스 필드	사후 케이스 검토 필드
종결 메모	솔루션 제공됨

CAS 맵은 케이스(sn_customerservice_case) 테이블을 원본 테이블로, 케이스 작업 요약(sn_csm_case_digest_cas) 테이블을 대상 테이블로 사용합니다. **CAS** 맵은 다음 필드를 매핑합니다.

CAS MAP 케이스 필드

케이스 필드	케이스 작업 요약 필드
sys_id	케이스 번호
짧은 설명	짧은 설명

프로시저

1. CSM 테이블 맵 목록에 액세스하려면 **csm_table_map_list.do**로 이동합니다.
2. 새 테이블 맵을 만들려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
   맵 이름을 클릭하여 맵 양식을 열면 기존 테이블 맵을 수정할 수도 있습니다.
3. CSM 테이블 맵 양식에서 다음 필드를 채웁니다.

CSM 테이블 맵 양식 필드

필드	설명
매핑 이름	테이블 맵 이름입니다.
애플리케이션	읽기 전용입니다. 이 테이블 맵의 애플리케이션입니다.
API 이름	읽기 전용입니다. 이 테이블 맵의 API입니다.
고급 필드 매핑	고급 필드 매핑을 활성화합니다.
소스 테이블	맵에 대한 소스 테이블입니다.
대상 테이블	맵에 대한 대상 테이블입니다.
활성	소스 테이블에서 대상 테이블로의 매핑을 활성화합니다.
고급 조건 사용	스크립트를 사용하는 고급 조건 매핑을 활성화합니다. 활성화된 경우 고급 조건 필드에 스크립트를 추가합니다.
고급 조건	고급 조건 사용 필드를 활성화한 경우 사용할 스크립트입니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 테이블 맵에 적용할 조건을 선택합니다.
순서	의존성 해결을 위해 복수 일치 맵 정의를 동시에 처리하기 위한 우선순위의 순서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 일치하는 테이블 맵이 하나만 있으면 시스템에서 해당 맵을 사용합니다. ○ 동일한 순서의 일치하는 테이블 맵이 여러 개 있으면 시스템은 이전에 만든 날짜와 함께 맵을 사용합니다. ○ 순서가 다른 여러 개의 일치하는 테이블 맵이 있으면 시스템은 가장 높은 순서의 맵을 사용합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. CSM 테이블 맵 목록에서 2단계에서 만든 테이블 맵을 선택합니다.
6. 기본 필드 매핑 양식 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.
7. 소스 필드와 대상 필드를 선택하십시오.
8. 활성 확인란을 활성화합니다.
9. 순서 필드에 숫자를 입력합니다.
10. 제출을 클릭합니다.
11. 매핑할 각 필드에 대해 7 ~ 10 단계를 반복합니다.
12. CSM 테이블 맵 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

케이스 유형별 테이블 맵 생성

케이스 기록에서 사후 케이스 검토나 케이스 작업 요약 기록으로 복사되는 케이스 유형 필드를 구성하려면 테이블 맵을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
케이스 유형 테이블은 케이스 테이블에서 확장되지만 테이블 매핑을 상속하지는 않습니다.

프로시저

1. **csm_table_map_list.do**로 이동하여 CSM 테이블 맵 목록에 액세스합니다.
2. 케이스 다이제스트 범위에서 두 개의 새 테이블 맵 기록을 만듭니다. 하나는 사후 케이스 검토 매핑용이고 다른 하나는 케이스 작업 요약 매핑용입니다.
3. 첫 번째 기록:
   a. 소스 테이블 필드에서 원하는 케이스 유형 테이블을 선택합니다.
   b. 대상 테이블 필드의 사후 케이스 검토(sn_csm_case_digest_pcr) 테이블을 선택합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.
4. 두 번째 기록:
   a. 소스 테이블 필드에서 원하는 케이스 유형 테이블을 선택합니다.
   b. 대상 테이블 필드의 케이스 작업 요약(sn_csm_case_digest_cas) 테이블을 선택합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.

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

5. 두 개의 새 케이스 유형 테이블 맵 기록의 경우, 소스 테이블의 필드를 기본 필드 매핑 양식 섹션의 대상 테이블에 매핑합니다.
   자세한 내용은 케이스 다이제스트 테이블 맵 생성을 참조하십시오.
6. 업데이트를 클릭합니다.

고객 액세스 관리 구성

애플리케이션을 사용하여 고객 서비스 관리(CSM) 모든 구성 작업을 완료하여 사용자에 대한 고객 액세스 관리가 올바르게 설정되었는지 확인합니다.

개요

고객 액세스 관리를 사용하면 케이스 및 판매된 제품의 여러 연락처와 고객을 지원하여 이들에게 케이스에 대한 다양한 액세스 수준을 제공할 수 있습니다. 케이스에 내부 사용자를 추가할 수도 있습니다.

고객 액세스 관리를 위한 구성 작업

작업	설명
고객 액세스 관리 테이블 및 플러그인.	고객 액세스 관리를 사용하려면 새 테이블을 추가하거나 기존 테이블을 수정하십시오.
고객 액세스 관리와 함께 역할을 설치합니다.	미리 정의된 다양한 기능과 세분화된 역할을 사용하여 사용자와 엔터티 간의 관계를 설정합니다.
책임 정의 생성	애플리케이션에서 조직과 사용자를 고객 서비스 관리(CSM) 지원할 수 있는 역할 또는 책임을 정의합니다.
책임 액세스 구성을 통한 액세스 구성	고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 선언적 책임 프레임워크를 사용하여 책임 정의를 만들고 업데이트하고 구성에 액세스하는 방법을 간소화합니다.
케이스, 판매된 제품, 설치 기반 또는 서비스 조직에 관련 당사자 구성 추가.	관련 당사자 구성을 케이스에 추가하여 관련 당사자 엔터티 책임을 책임 정의에 연결합니다.

고객 액세스 관리

고객 액세스 관리를 사용하면 케이스 및 판매된 제품의 여러 연락처와 고객을 지원하여 이들에게 케이스에 대한 다양한 액세스 수준을 제공할 수 있습니다. 케이스에 내부 사용자를 추가할 수도 있습니다.

업계의 요구가 커짐에 따라 기업은 복잡한 사용 사례를 마주합니다. 둘 이상의 고객 접촉 창구에서 케이스 관리를 처리할 수 있는 사용 사례 시나리오가 있습니다. 예를 들어 B2C 시나리오에서는 대출 신청자가 모든 사람에게 동일한 수준의 액세스 권한을 가지도록 하여 대출 신청 관련 케이스에 대응할 수 있도록 주택 대출 신청서에 공동차입자, 보증인 및 변호사를 추가하려 한다고 가정해 보겠습니다. 다른 케이스로는 재무 팀이 제품 갱신을 추적하고 운영 팀은 제품 유지관리를 추적하는 것처럼 고객이 구매한 제품에 제품을 추적하는 부서가 여러 개 있을 수 있습니다.

고객 액세스 관리를 통해 첨단 기술, 통신, 금융 서비스, 정부 및 제조와 같은 업계 전반의 기업이 이러한 복잡한 사용 케이스를 충족할 수 있습니다.

고객 액세스 관리를 통해 고객 서비스 에이전트는 여러 관련 당사자를 추가하고 그들에게 케이스에 대한 다양한 액세스 수준을 제공합니다. 케이스에 관련 당사자를 추가하는 동안 고객 서비스 에이전트는 관계 유형을 선택할 수 있습니다. 관계 유형은 케이스의 연락처 또는 소비자와 같은 관련 당사자의 액세스 수준을 결정하는 책임을 기본값으로 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.

고객 액세스 관리:

- 관련 당사자가 케이스를 추적하고 협업할 수 있도록 하여 고객 경험을 개선합니다.
- 고객이 제품 및 서비스에 대한 케이스를 추적할 수 있도록 하여 운영 효율성을 향상합니다.
- 판매된 제품에 대한 액세스를 기반으로 케이스에 대한 접근 권한을 자동으로 부여하여 자동화를 향상합니다.

관련 정보

고객 액세스 관리 구성

고객 액세스 관리 사용

고객 액세스 관리 테이블 및 플러그인

고객 액세스 관리와 함께 사용할 수 있는 테이블과 플러그인에 대해 알아봅니다.

고객 액세스 관리에는 새 테이블을 추가하거나 기존 테이블을 수정하는 기능이 있습니다. 제한된 접촉 창구 액세스 사용과 같은 기능을 활성화하는 다음 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이러한 플러그인을 활성화하려면 관리자 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

고객 액세스 관리에서 사용되는 플러그인

플러그인	설명	테이블
Customer Service [com.sn_customerservice]	고객은 이메일, 웹, 전화 등 여러 커뮤니케이션 채널을 사용하여 외부 고객에게 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다.	• 계정 접근 [sn_csm_account_access] • 케이스 [sn_customerservice_case] • 관련 업체 [sn_customerservice_related_party] • 관련 업체 구성 [sn_customerservice_related_party_configuration]
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	고객은 고객 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다.	• 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] • 판매된 제품 관련 당사자 [sn_install_base_sold_product_related_party] • 설치 기반 관련 당사자 [sn_install_base_related_party]

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

고객 액세스 관리에 사용되는 테이블

테이블	열
계정 액세스 [sn_csm_account_access] 판매된 제품 및 설치 기반의 계정 접촉 창구에 대한 제한된 액세스를 활성화합니다.	계정 [customer_account] 판매된 제품과 연결된 계정입니다.
	연락 접근 제한 연결된 접촉 창구로 인해 엔터티에 대해 제한된 액세스입니다. 필드 값이 **False**인 경우 계정과 연결된 접촉 창구에서는 계정과 연결된 판매 제품 및 설치 기반을 읽을 수 있습니다. 필드 값이 **True**인 경우 기록의 접촉 창구 또는 관련 당사자로 추가되지 않는 한, 계정과 연결된 접촉 창구는 판매된 제품 및 설치 기반에 액세스할 수 없습니다. 다음 접촉 창구는 판매된 제품 및 설치 기반에 액세스할 수 있습니다. • 판매된 제품 및 설치 기반 기록과 연결된 접촉 창구입니다. • 공인 대리인 책임이 있는 관련 당사자로 추가되는 접촉 창구입니다. • 공인 계정 책임이 있는 관련 당사자로 추가되는 계정에 속한 접촉 창구입니다.
책임 정의 [sn_customerservice_responsibility_def]	• 이름 • 다음에 대해 적용 가능 • 유형 • 고유 열 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 책임 정의 생성.
관련 업체 구성 [sn_customerservice_related_party_configurat[sn]customerservice_responsibility_def]	기본 책임 sn_customerservice_responsibility_def 테이블에 대한 참조입니다. 주: 릴리스부터 Washington DC 관련 업체 구성 〔sn_customerservice_related_party_configuration〕 테이블의 부모가 애플리케이션 파일 〔sys_metadata〕 테이블로 재지정됩니다.
판매된 제품	접촉 창구

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

고객 액세스 관리에 사용되는 테이블

테이블	열
[sn_install_base_sold_product]	[customer_contact] 판매된 제품의 기본 접촉 창구입니다.
	추가 소비자 [additional_consumers] 판매된 제품과 연결된 추가 소비자입니다. 추가 소비자 필드는 양식이나 목록을 통해 고객에게 노출되지 않으며 성능상의 이유로 추가됩니다.
	추가 사용자 [additional_users] 판매된 제품과 연결된 추가 사용자입니다. 추가 사용자 필드는 양식이나 목록을 통해 고객에게 노출되지 않으며 성능상의 이유로 추가됩니다.
판매된 제품 관련 당사자 [sn_install_base_sold_product_related_party]	판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 구성요소입니다.
	유형 [sn_customerservice_related_party_configuration] 관련 당사자가 판매된 제품과 맺은 관계의 유형입니다.
	책임 [sn_customerservice_responsibility_def] 판매된 제품 및 관련 엔터티에 대해 사용자가 보유하고 있는 액세스 수준입니다.
	소비자 [csm_consumer] 판매된 제품에 대해 할당된 책임이 있는 소비자입니다.
	연락처 [customer_contact] 판매된 제품에 대해 할당된 책임이 있는 접촉 창구입니다.

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

고객 액세스 관리에 사용되는 테이블

테이블	열
	계정 [customer_account] 판매된 제품에 대해 할당된 책임이 있는 계정 내의 모든 접촉 창구입니다.
판매된 제품 접촉 창구 [sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact] 판매된 제품과 계정 접촉 창구 관계를 설정합니다. 주: Washington DC 릴리스부터 신규 고객은 sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact 테이블을 사용할 수 없습니다. 업그레이드 고객의 경우 테이블은 계속 지원되며 판매된 제품 관련 당사자 테이블(sn_install_base_sold_product_related_party)이 확장됩니다.	판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 구성요소입니다.
	접촉 창구 [customer_contact] 판매된 제품에 대해 할당된 책임이 있는 접촉 창구입니다.
	유형 [sn_customerservice_related_party_configuration] 이 관계의 이름입니다.
	책임 [sn_customerservice_responsibility_def] 판매된 제품 및 관련 엔터티에 대해 접촉 창구가 보유하고 있는 액세스 수준입니다.
소비자 판매 제품 [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] 주: Washington DC 릴리스부터 신규 고객은 sn_install_base_m2m_consumer_sold_product 테이블을 사용할 수 없습니다. 업그레이드 고객의 경우 테이블은 계속 지원되며 판매된 제품 관련 당사자 테이블(sn_install_base_sold_product_related_party)이 확장됩니다.	유형 [sn_customerservice_related_party_configuration] 이 관계의 이름입니다.
	책임 [sn_customerservice_responsibility_def] 판매된 제품 및 관련 엔터티에 대해 소비자가 보유하고 있는 액세스 수준입니다.
케이스 [sn_customerservice_case]	추가 소비자 [additional_consumers]

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

고객 액세스 관리에 사용되는 테이블

테이블	열
	케이스와 연결된 추가 소비자입니다. 추가 소비자 필드는 양식이나 목록을 통해 고객에게 노출되지 않으며 성능상의 이유로 추가됩니다.
	추가 사용자 [additional_users] 케이스와 연결된 추가 사용자입니다. 추가 사용자 필드는 양식이나 목록을 통해 고객에게 노출되지 않으며 성능상의 이유로 추가됩니다.
설치 기반 관련 당사자 [sn_install_base_related_party] 주: sn_install_base_related_party 테이블은 확장 가능하며 관련 당사자에 해당하는 산업별 속성을 캡처하는 데 사용할 수 있습니다.	설치 기반 항목 sn_install_base_item 고객에 대해 구성된 제품의 인스턴스입니다.
	책임 [sn_customerservice_responsibility_def] 기본 및 관련 정보를 설치하기 위한 액세스 수준입니다.
	유형 [sn_customerservice_related_party_configuration] 이 관계의 이름입니다.
	사용자 sys_user 설치 기반에 대한 책임이 할당된 소비자, 연락처, 서비스 조직, 구성원 또는 내부 사용자입니다.
	소비자 [csm_consumer] 설치 기반에 대한 할당된 책임이 있는 소비자입니다.
	계정 [customer_account] 설치 기반에 대한 책임이 할당된 계정 내의 모든 접촉 창구입니다.
	연락처 [customer_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.

고객 액세스 관리에 사용되는 테이블

테이블	열
	설치 기반을 1차적으로 담당하는 접촉 창구입니다.
	서비스 조직 sn_customer_service_organization 설치 기반을 1차적으로 담당하는 서비스 조직입니다.
	클래스 클래스 기록의 유형입니다.
관련 공급 업체 [sn_customerservice_related_party]	책임 [sn_customerservice_responsibility_def] sn_customerservice_responsibility_def 테이블에 대한 참조입니다.

고객 액세스 관리와 함께 설치되는 역할

고객 액세스 관리는 미리 정의된 다양한 기능과 세분화된 역할을 사용하여 사용자와 엔터티 간의 관계를 설정합니다. 세분화된 기능적 역할은 정보에 대한 사용자 액세스를 제공하고 데이터 보안을 유지하는 데 도움이 됩니다.

개요

기능적이고 세분화된 역할은 승인된 관련 당사자에게 케이스에 대한 액세스 권한을 제공하고 판매된 제품에 대한 추가 접촉 창구 또는 추가 소비자 액세스를 제공하는 데 도움이 됩니다.

세분화된 역할은 케이스, 판매된 제품 및 관련 엔터티에 대한 액세스를 제공합니다. 하나 이상의 세분화된 역할을 기능 역할로 함께 묶어 의미 있는 작업을 수행할 수 있습니다. 세분화된 여러 규칙을 기능 역할에 연결하면 다양한 고객 서비스 관리(CSM) 엔터티에 기능적이고 세분화된 역할을 적용하여 고유한 액세스 규칙을 빌드할 수 있습니다.

세분화된 모델은 올바른 CSM 엔터티에 적절한 수준의 액세스 권한을 부여하여 데이터를 보호하는 데 도움을 줍니다. 이 기능을 사용하면 각 역할은 특정 정보에 대한 사용자의 액세스를 결정하는 일련의 권한 또는 책임과 연결됩니다. 개인에게 권한을 부여하는 세분화된 정책을 설정해 자신의 작업을 효율적이고 효과적으로 수행하여 고객 경험을 개선할 수 있습니다.

역할 및 설명

기능 역할은 여러 엔터티에 대한 액세스가 필요한 기능을 수행하는 데 필요한 세분화된 역할 집합입니다. 다음 표에는 고객 액세스 관리를 위한 기능 역할이 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.

기능 역할

역할 이름 **[name]**	필요한 플러그인	설명	포함하는 역할
케이스 인증된 접촉 창구 [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Customer Service [com.sn_customerservice]	이 역할은 추가 코멘트와 첨부 파일을 추가하고, 열려 있는 승인 또는 케이스, 케이스 업데이트에 대한 알림을 받고, 케이스를 종결하고, 케이스 작업을 업데이트할 수 있는 액세스를 제공합니다.	sn_customerservice.case_write_granular
케이스 인증된 소비자 [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Customer Service [com.sn_customerservice]	이 역할은 추가 코멘트와 첨부 파일을 추가하고, 열려 있는 승인 또는 케이스, 케이스 업데이트에 대한 알림을 받고, 케이스를 종결하고, 케이스 작업을 업데이트할 수 있는 액세스를 제공합니다.	sn_customerservice.case_write_granular
케이스 인증된 기고자 [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Customer Service [com.sn_customerservice]	이 역할은 추가 코멘트와 첨부 파일을 추가하고, 열려 있는 승인 또는 케이스, 케이스 업데이트에 대한 알림을 받고, 케이스를 종결하고, 케이스 작업을 업데이트할 수 있는 액세스를 제공합니다.	sn_customerservice.case_write_granular
판매된 제품 인증된 접촉 창구 [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 판매된 제품 및 연결된 설치 기반 항목을 보고, 케이스를 만들고, 판매된 제품과 관련된 케이스에 접근할 수 있는 액세스를 제공합니다. 또한 이 역할은 판매된 제품 관련 당사자, 영향을 받는 설치 기반 항목에 대한 액세스 권한을 제공하고 판매된 제품의 서비스 카탈로그 요청을 관리합니다.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_contact_r • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
판매된 제품 인증된 소비자 [sn_install_base.sold_product_authorized_consumer]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 판매된 제품 및 연결된 설치 기반 항목을 보고, 케이스를 만들고, 판매된 제품과 관련된 케이스에 접근할 수 있는 액세스를 제공합니다. 또한 이 역할은 판매된 제품 관련 당사자, 영향을 받는 설치 기반 항목에	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_consume • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

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

기능 역할

역할 이름 **[name]**	필요한 플러그인	설명	포함하는 역할
		대한 액세스 권한을 제공하고 판매된 제품의 서비스 카탈로그 요청을 관리합니다.	
설치 기반 인증된 접촉 창구 [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 관련 당사자로 추가될 경우 설치 기반 및 관련 판매된 제품을 볼 수 있는 접촉 창구 액세스 권한을 제공합니다. 또한 접촉 창구는 관련 설치 기반 기록에 대한 케이스를 만들고 관리할 수 있습니다. 케이스 생성은 접촉 창구 및 설치 기반이 동일한 계정에 속하는 경우에만 허용됩니다.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
설치 기반 인증된 소비자 [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 관련 당사자로 추가될 경우 설치 기반 및 관련 판매된 제품을 볼 수 있는 소비자 액세스 권한을 제공합니다. 또한 사용자가 관련 설치 기반 기록에 대한 케이스를 만들고 관리할 수 있습니다.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
설치 기반 인증된 기고자 [sn_install_base.install_base_authorized_contributor]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 관련 당사자로 추가될 경우 설치 기반 및 관련 판매된 제품을 볼 수 있는 내부 사용자 액세스 권한을 제공합니다. 또한 사용자가 관련 설치 기반 기록에 대한 케이스를 만들고 관리할 수 있습니다.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
설치 기반 인증된 구성원 [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 관련 당사자로 추가될 경우 설치 기반 및 관련 판매된 제품을 볼 수 있는 서비스 조직 구성원 액세스 권한을 제공합니다. 또한 사용자가 관련 설치 기반 기록에 대한 케이스를 만들고 관리할 수 있습니다.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
설치 기반 인증된 계정	Customer Service Install Base Management	관련 당사자로 추가될 경우 설치 기반 및 관련 판매 제품을 볼 수 있는 계정의 모든 접촉 창구에 대한 액세스 권한을 제공합니다. 또한 접촉 창구는 관련	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

역할 이름 **[name]**	필요한 플러그인	설명	포함하는 역할
	[com.snc.install_base]	설치 기반 기록에 대한 케이스를 만들고 관리할 수 있습니다. 케이스 생성은 접촉 창구 및 설치 기반이 동일한 계정에 속한 경우에만 허용됩니다.	• sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
설치 기반 서비스 조직	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	관련 당사자로 추가될 경우 설치 기반 및 관련 판매 제품을 볼 수 있는 서비스 조직의 모든 구성원에 대한 액세스 권한을 제공합니다. 또는 사용자가 관련 설치 기반 기록에 대한 케이스를 관리할 수 있습니다.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

다음 표에는 고객 액세스 관리를 위한 세분화된 역할이 나열되어 있습니다.

세분화된 역할

역할 이름 **[name]**	필요한 플러그인	설명	포함하는 역할
판매된 제품 읽기 [sn_install_base.sold_product_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 판매된 제품에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	없음
판매된 제품 접촉 창구 읽기 [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 판매된 제품의 관련 당사자에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	없음
판매된 제품 접촉 창구 쓰기 [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 판매된 제품의 관련 당사자에 대한 세분화된 쓰기 권한을 제공합니다.	sn_install_base.sold_product_contact_rea
판매된 제품 소비자 읽기 [sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 판매된 제품의 추가 소비자 및 판매된 제품 연락 창구에게 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	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.

세분화된 역할

역할 이름 **[name]**	필요한 플러그인	설명	포함하는 역할
판매된 제품 소비자 쓰기 [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 판매된 제품의 추가 소비자 및 판매된 제품 관련 당사자에게 세분화된 쓰기 권한을 제공합니다.	sn_install_base.sold_product_consumer_
케이스 읽기 [sn_customerservice.case_read_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	이 역할은 판매된 케이스에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	없음
케이스 생성 [sn_customerservice.case_create_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	이 역할은 케이스에 대한 세분화된 생성 권한을 제공합니다.	sn_customerservice.case_read_granular
케이스 쓰기 [sn_customerservice.case_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	이 역할은 케이스에 대한 세분화된 쓰기 권한을 제공합니다.	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu
케이스 관련 당사자 쓰기 [sn_customerservice.case_related_party_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	이 역할은 케이스 관련 당사자에게 세분화된 쓰기 권한을 제공합니다.	없음
설치 기반 읽기 [sn_install_base.install_base_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 설치 기반에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	없음
설치 기반 관련 당사자 읽기 [sn_install_base.install_base_related_party_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 설치 기반 관련 당사자 기록에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	없음
설치 기반 관련 당사자 쓰기 [sn_install_base.install_base_related_party_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	이 역할은 설치 기반 관련 당사자 기록에 대한 세분화된 쓰기 권한을 제공합니다.	[sn_install_base.install_base_related_part]
설치된 제품 읽기 [sn_install_base.installed_product_read_granular]	Customer Service Install Base Management	이 역할은 설치된 제품에 대한 세분화된 읽기 권한을 제공합니다.	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.

세분화된 역할

역할 이름 **[name]**	필요한 플러그인	설명	포함하는 역할
	[com.snc.install_base]		

관련 정보

기능 역할에 세분화된 역할 할당

기능 역할에 세분화된 역할 할당

기능 역할에 세분화된 역할을 할당하면 인증된 관련 당사자에게 케이스에 대한 액세스 권한을 제공하고 추가 연락처 및 추가 소비자에게 판매된 제품에 대한 액세스 권한을 제공하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_user_role.list를 입력합니다.
2. 검색 필드에 *authorized(인증됨)를 입력합니다.
   기본 시스템에서 제공하는 기능 역할 목록을 볼 수 있습니다.
3. 사용자 지정하려는 기능 역할을 선택합니다.
4. 역할 포함 관련 목록에서 편집을 선택하고 원하는 세분화된 역할을 기능 역할에 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.
   세부적인 역할이 기능 역할에 추가됩니다.

책임 정의 생성

애플리케이션에서 조직과 사용자를 고객 서비스 관리(CSM) 지원할 수 있는 역할 또는 책임을 정의합니다. 책임 정의를 생성하여 계정, 접촉 창구 등 다양한 엔터티 간에 관계를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
서비스 모델 기반 기능을 사용하는 경우에는 고객과 소비자 관계에서 사용할 책임 정의를 생성할 수도 있습니다. 서비스 모델 기반 구성 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 모델 기반 구성 문서를 참조하십시오.

책임 정의 [sn_customerservice_responsibility_def] 테이블은 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 고객 서비스 관리 문서를 참조하십시오.

주:
릴리스부터 Vancouver 책임 정의 〔sn_customerservice_responsibility_def〕 테이블의 부모가 애플리케이션 파일 〔sys_metadata〕 테이블로 재지정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 책임 정의.
2. 새로 만들기를 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. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

책임 정의 양식 필드

필드	정의
이름	책임의 이름입니다.
다음에 적용 가능	고객 서비스 관리자 또는 에이전트와 같이 책임이 적용되는 가상 사용자 유형입니다.
유형	책임을 할당할 수 있는 사용자 유형입니다. ○ 사용자: 이 책임을 직원에게 할당해야 하는 경우 사용자를 선택합니다. 이 유형을 할당할 때 사용 가능한 사용자 목록은 사용자 [sys_users] 테이블에서 가져옵니다. ○ 접촉 창구: 이 책임을 고객 접촉 창구에 할당해야 하는 경우 접촉 창구를 선택합니다. 이 역할을 할당할 때 사용 가능한 사용자 목록은 접촉 창구 [customer_contact] 테이블에서 가져옵니다. ○ 없음: 소비자 간에 관계를 만들 때 이 책임 정의가 사용되면 없음을 선택합니다. 주: 다음 서비스 모델 기반 관계에서는 유형을 사용자로 설정한 책임 정의만 사용할 수 있습니다. ○ 계정 팀 구성원 ○ 소비자 팀 구성원 ○ 세대 팀 구성원
고유	책임 정의에 대한 중복 항목을 사용하지 않도록 선택할 수 있는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

서비스 모델 기반 책임

책임 액세스 구성을 통한 액세스 구성

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 선언적 책임 프레임워크를 사용하여 책임 정의를 만들고 업데이트하고 구성에 액세스하는 방법을 간소화합니다. 이 프레임워크를 사용하면 로우코드 또는 노코드 기능을 활용하여 각 책임에 대한 액세스 수준을 선택할 수 있어 스크립팅에 필요한 시간을 단축할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

책임 액세스 구성 [sn_customerservice_responsibility_access_config] 테이블은 책임 액세스 구성의 메타데이터를 저장하는 데 사용됩니다. 이 구성은 특정 책임이 액세스할 수 있는 액세스 수준과 엔터티를 지정합니다. 책임 정의 생성에 대한 자세한 내용은 책임 정의 생성 문서를 참조하십시오.

주:
액세스 기록 구성 시 도메인 분리의 필요성은 참조된 책임의 도메인에 따라 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 책임 정의.
2. 책임 정의 기록을 선택합니다.
3. 책임 액세스 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

책임 액세스 구성 양식 필드

필드	데이터 유형	설명
액세스할 수 있는 엔터티	목록	이 구성을 통해 액세스할 수 있는 엔터티입니다.
접근 수준	목록	액세스 가능한 엔터티에서 허용되는 작업입니다. 목록에는 읽기, 쓰기 및 전체를 포함한 액세스 수준이 표시됩니다. 주: 전체는 읽기, 쓰기 및 생성과 동등한 특수 액세스 수준을 나타냅니다.
활성	True/False	구성의 상태입니다. 이 기능을 사용하면 책임 액세스 구성을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 기본값은 **True**입니다.
관계에 적용	테이블 이름	사용자, 액세스 가능한 엔터티 및 해당 책임 간의 연결을 설정하는 관계 테이블입니다.
책임	참조	이 구성에 적용할 수 있는 책임
접근 제한 대상	목록	액세스 가능한 엔터티의 기록 집합으로 제한되는 액세스입니다.
역할	사용자 역할	액세스 권한을 얻기 위해 책임 외에 필요한 역할입니다.

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.

케이스, 판매된 제품, 설치 기반 또는 서비스 조직에 관련 당사자 구성 추가

고객 액세스 관리를 위해 관련 당사자 구성을 케이스, 판매된 제품, 설치 기반 또는 서비스 조직에 추가하여 관련 당사자 엔터티 책임을 책임 정의에 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 관련 업체 구성.
2. 관련 당사자 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

관련 업체 구성 기록 양식

필드	설명
이름	관련 업체 구성 유형
적용 대상	관련 업체 구성과 함께 할당된 테이블입니다.
엔터티 유형	계정, 소비자 또는 제품과 같은 엔터티 유형입니다.
참조 조건	관련 당사자 구성을 정의하기 위한 필터 조건입니다. 참조 조건 필드에서 필터 조건 추가 또는 **"Or"** 절 추가를 선택할 수 있습니다.
기본 책임	서로 다른 엔터티와 관련 정보에 대한 액세스 수준입니다.

4. 제출을 선택합니다.
   기본 시스템과 함께 제공되는 관련 당사자 구성이 다음 테이블에 나열됩니다.
   a. 케이스의 유형과 책임이 다음 테이블에 나열됩니다.

케이스

유형	책임
인증된 접촉 창구	공인 대리인
인증된 소비자	공인 대리인
인증된 기고자	공인 대리인
접촉 창구 목록	해당 사항 없음
소비자 목록	해당 사항 없음

   b. 판매된 제품의 유형과 책임이 다음 테이블에 나열됩니다.

판매된 제품

유형	책임
인증된 계정	인증된 계정
인증된 접촉 창구	공인 대리인

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

유형	책임
인증된 소비자	공인 대리인
목록에 있는 계정	해당 사항 없음
접촉 창구 목록	해당 사항 없음
소비자 목록	해당 사항 없음

c. 설치 기반의 유형과 책임이 다음 테이블에 나열됩니다.

설치 기반

유형	기능적 역할	책임
인증된 계정	설치 기반 인증된 연락처 (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	인증된 계정
인증된 접촉 창구	설치 기반 인증된 연락처 (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	공인 대리인
인증된 소비자	설치 기반 인증된 소비자 (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	공인 대리인
인증된 기고자	설치 기반 인증된 기여자 (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	공인 대리인
인증된 구성원	설치 기반 인증된 구성원 (sn_install_base.install_base_authorized_member)	공인 대리인
공인 서비스 조직	설치 기반 인증된 구성원 (sn_install_base.install_base_authorized_member)	공인 서비스 조직
목록에 있는 계정		해당 사항 없음
접촉 창구 목록		해당 사항 없음
소비자 목록		해당 사항 없음
목록에 있는 기고자		해당 사항 없음
목록에 있는 구성원		해당 사항 없음
목록에 있는 서비스 조직		해당 사항 없음

d. 서비스 조직의 유형과 책임이 다음 표에 나열되어 있습니다.

서비스 조직

유형	책임
위치 에이전트	위치 에이전트
위치 소비자 에이전트	위치 소비자 에이전트
위치 기고자	위치 기고자
위치 관리자 기고자	위치 관리자 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.

유형	책임
위치 관리자 이행자	위치 관리자 이행자
목록에 있는 구성원	해당 사항 없음

주:

- 관련 당사자 기록이 생성될 때마다 선택한 유형과 연결된 기본 책임으로부터 책임 필드가 자동으로 채워집니다.
- 목록에 있는 역할 유형에는 책임이 없습니다. 올바른 역할과 책임이 액세스를 결정하므로 책임 필드를 비워 두면 관련 당사자에게 액세스 권한이 부여되지 않습니다. 설치 기반 관련 당사자에 대한 자세한 내용은 설치 기반 항목에 관련 당사자 추가 문서를 참조하십시오.
- sn_customerservice.case_contributor_creator 역할을 권한 있는 기고자 관련 당사자에게 할당하여 설치 기반의 케이스를 보고 업데이트합니다.

Proactive Customer Service Operations 구성

조직의 특정 요구사항에 따라 Proactive Customer Service Operations의 다양한 측면을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Proactive Customer Service Operations를 구성하는 데 사용할 수 있는 일련의 작업이 있습니다. 설치한 플러그인 또는 애플리케이션에 따라 이러한 작업을 수행할 수 있습니다. 이는 각 작업의 맨 위에 나타납니다.

주:
이벤트 관리와의 통합을 사용하려면 ServiceNow 스토어에서 Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인 및 이벤트 관리 애플리케이션을 설치합니다.

이벤트 관리 통합은 CSM Agent Workspace 또는 Now Platform 인터페이스를 사용하는 경우에만 사용할 수 있습니다.

Proactive Customer Service Operations를 구성하려면, Customer Service 안내 설정을 사용합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. Proactive Customer Service Operations 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

Proactive Customer Service Operations 구성 작업

작업	설명
Proactive Customer Service Operations 플러그인(com.snc.proactive_cs_ops)을 활성화합니다. 주: ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 다음과 별도로 설치해야 합니다. ServiceNow Store.	Proactive Customer Service Operations를 사용하려면 Proactive Customer Service 플러그인을 활성화합니다.

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

작업	설명
Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인(com.snc.proactive_cs_itom)을 활성화합니다. 주: ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 다음과 별도로 설치해야 합니다. ServiceNow Store.	Event Management와 통합하려면 Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인은 자동으로 Proactive Customer Service Operations 플러그인을 설치합니다.
이벤트 관리 애플리케이션을 설치합니다.	ServiceNow 스토어에서 이벤트 관리 애플리케이션을 설치합니다.
양식 뷰 구성	케이스의 여러 뷰, 설치 기반 항목 및 계정 양식에 대해 양식 레이아웃과 관련 목록을 구성하여 필요한 필드를 표시합니다.
경보 규칙을 활성화하여 자동으로 경보에서 사전 예방적 케이스 생성	하나 이상의 영향을 받는 설치 기반 항목이 있는 경보에서 인시던트가 생성될 때 사전 예방적 케이스를 자동으로 생성하려면 경보 규칙을 구성합니다. 주: 이 작업은 이벤트 관리와의 통합을 사용하는 경우에만 해당합니다.
사전 예방적 케이스 플로우 구성	운영 효율성을 개선하고 고객의 문제에 신속하게 대응할 수 있도록 사전 예방적 케이스 생성을 위한 워크플로우를 자동화합니다. 주: 이 작업은 이벤트 관리와의 통합을 사용하는 경우에만 해당합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

- Proactive Customer Service Operations 사용
- Customer Service Portal에서 설치 기반 정보 보기
- 고객 서비스 홈페이지에서 설치 기반에 대한 케이스 만들기
- 고객 서비스 관리 작업 공간에서 설치 기반 보기
- CSM 작업 공간에서 판매된 제품 정보 보기

Proactive Customer Service Operations

사전에 케이스 워크플로우를 트리거하고 고객에게 문제를 신속하게 해결하여 인바운드 호출량을 낮출 수 있도록 알립니다.

Proactive Customer Service Operations를 사용하면 고객에게 판매되고 사용되는 디지털 서비스를 추적할 수 있습니다. 이를 설치 기반이라고 합니다.

고객의 설치 기반에 대한 서비스 중단을 확인한 경우 사전에 알릴 케이스를 미리 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.

이러한 케이스는 고객이 보고한 케이스와 같은 방식으로 해결되고 종결됩니다. 여러 고객이 영향을 받는 경우 중요 문제 관리 프로세스를 사용할 수 있습니다.

또한 중단 정보를 케이스에 연결하여 중단의 영향과 해결 상태에 대한 정보를 고객에게 알려줄 수 있습니다. 또한 고객에게 계획된 서비스 중단에 대한 가시성을 제공하여 투명성을 향상하고 고객 보고 케이스 수를 줄입니다.

고객은 Customer Service Portal을 사용하여 고객을 대신해 열린 사전 예방적 케이스, 설치 기반과 관련된 중단을 확인하고 사전 예방적 케이스를 사용하여 상호작용할 수 있습니다.

Proactive Customer Service Operations 플러그인(com.snc.proactive_cs_itom)은 IT Operations Management에서 고객 서비스 관리 및 Event Management 콘솔 간의 통합을 제공합니다. 자세한 내용은 Event Management와의 통합 문서를 참조하십시오.

시작하기 전에

이해 관계자와 회의를 통해 요구사항을 정의합니다. 요구사항에 따라 Proactive Customer Service Operations 플러그인 또는 Proactive Customer Services with Event Management 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

주:
Proactive Customer Services with Event Management 플러그인은 Proactive Customer Service Operations 플러그인에 포함된 모든 기능과 IT Operations Management의 Event Management 콘솔에 포함된 추가 기능을 제공합니다.

활성화 정보

Proactive Customer Service Operations를 사용하려면 Proactive Customer Service Operations 플러그인(com.snc.proactive_cs_ops)을 활성화합니다.

Proactive Customer Service Operations with Event Management를 사용하려면 Proactive Customer Services with Event Management 플러그인(com.snc.proactive_cs_itom)을 활성화합니다.

Proactive Customer Service Operations를 시작하는 자세한 단계는 Proactive Customer Service Operations 구성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

중요 문제 관리 개요

설치 기반 구성

설치 기반에 대한 중단 추적

고객의 설치 기반에 영향을 주는 현재 또는 예정된 중단에 대한 가시성을 제공하여 투명성을 향상하고 고객 보고 케이스 수를 줄입니다.

중단 정의

중단은 고객에게 가치를 제공하는 서비스를 사용할 수 없거나 성능 문제가 발생한 기간을 의미합니다.

고객은 다음과 같은 유형의 중단을 경험할 수 있습니다.

- 계획되지 않은 중단: 하드웨어나 네트워크 문제로 인해 발생하는 중단입니다.
- 계획된 중단: 계획된 유지보수 또는 업그레이드로 인한 중단입니다.
- 저하: 해당 서비스가 중단되지는 않지만 서비스에 영향을 주는 문제입니다.

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

중단 추적 개요

중단을 케이스에 연결하여 계획되거나 계획되지 않은 서비스 중단의 영향을 받는 고객을 사전에 알려줍니다. 이를 통해 고객은 중단의 영향을 인지하고 해결 상태를 볼 수 있습니다. 그런 다음 이 정보를 사용하여 일정 기간 동안의 다른 중단 유형에 대한 비즈니스 영향을 평가하고 필요한 경우에는 모든 과금을 계산할 수 있습니다.

일반적으로 중단은 서비스에 대한 경고를 만들 때 또는 서비스 이행자가 인시던트에 대한 업무를 수행할 때 자동으로 만들어집니다.

중단은 중단 유형, 영향을 받는 서비스 및 시작 시간과 종료 시간을 지정합니다. 고객이 사용하는 여러 서비스는 중단과 연관될 수 있습니다.

역할

중요 문제 관리자 또는 고객 서비스 관리자는 케이스와 관련된 모든 중단을 만들고 연결하며 추적할 수 있습니다. 또한 고객 서비스 관리자는 중단 유형별로 비즈니스 영향에 대한 보고서를 볼 수 있습니다.

고객 서비스 에이전트는 케이스에 연결된 모든 중단을 볼 수 있습니다.

고객은 Customer Service Portal에서 중단 정보를 볼 수 있습니다.

활성화 정보

이 기능을 사용하려면 Proactive Customer Service Operations Management 플러그인(com.snc.proactive_cs_ops)이 필요합니다.

관련 정보

- 중단을 중요 케이스에 연결
- 중요 케이스의 중단 생성
- 설치 기반 항목에 대한 중단 추적
- Proactive Customer Service - Advanced 대시보드
- Customer Service Portal에서 설치 기반 정보 보기

Event Management와의 통합

수동 또는 자동화를 통해 경보로부터 사전에 케이스를 만듭니다. 고객 문제를 원활하게 연결하고 빠른 응답을 제공하기 위해 경보의 영향을 받는 해당 설치 기반 항목의 계정 및 상태를 추적합니다.

고객 서비스 관리는 IT Operations Management의 Event Management 콘솔과의 통합을 제공하여 전면 고객 서비스와 백오피스 운영 팀에서 사용하는 프로세스와 시스템 간에 존재하는 사일로를 분류함으로써 고객 경험을 향상할 수 있습니다. 문제를 모니터링하고 케이스를 사전에 생성하여 한 단계 더 빠르게 고객의 문제를 해결할 수 있습니다.

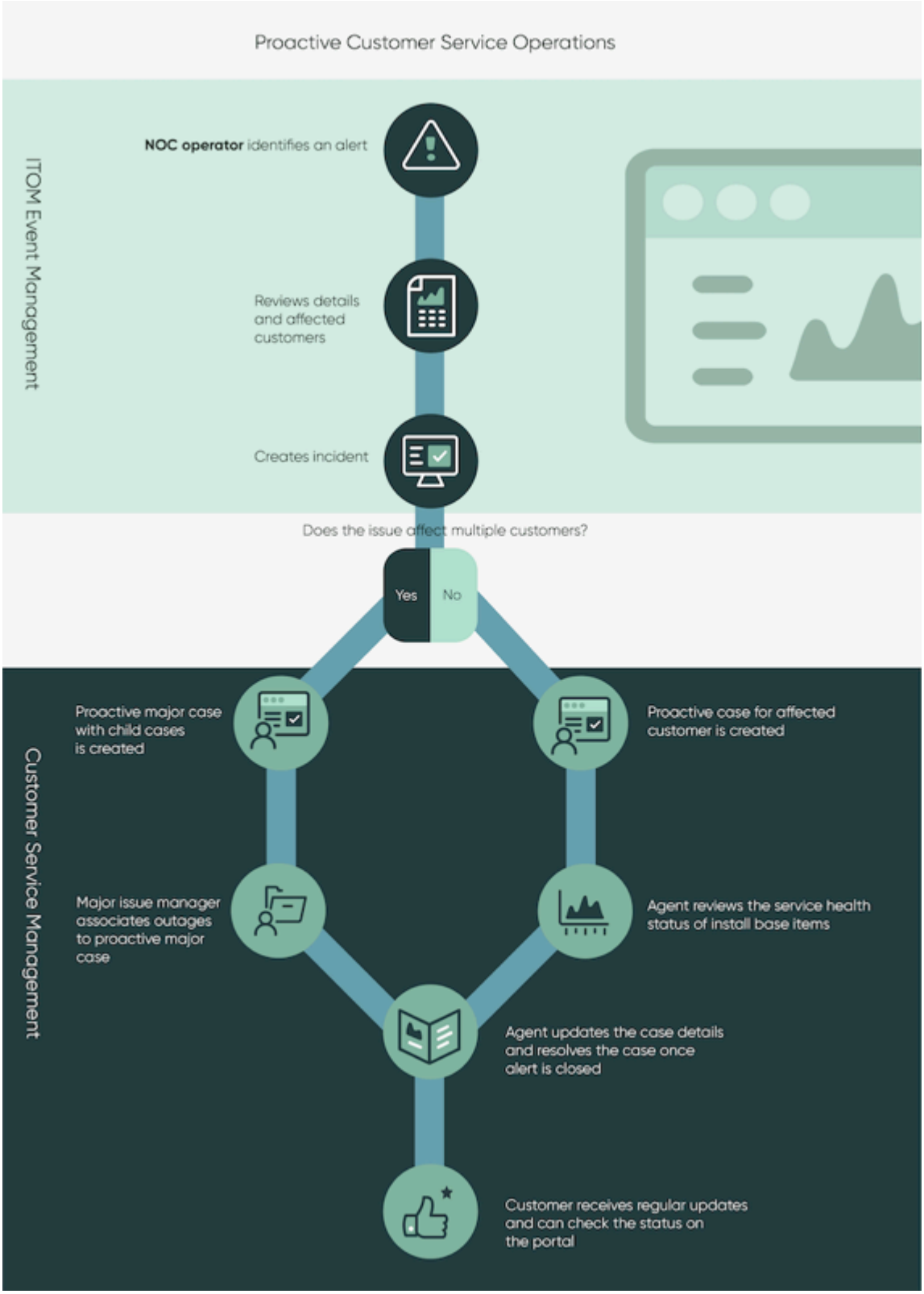
네트워크 운영 센터(NOC) 운영자는 서비스 운영 작업 공간에서 경보를 모니터링합니다. 자세한 내용은 서비스 상태 모니터링 을 참조하십시오.

서비스 중단에 대한 경보가 표시되면 계정 및 영향을 받는 해당 설치 기반 항목을 식별하고 고객 서비스에 대해 검토할 케이스를 만들 수 있습니다. 고객 서비스에서는 영향을 받는 고객을 확인하고 고객에게 알릴 수 있습니다.

고객 서비스 에이전트와 관리자는 고객에게 빠르고 정확한 지원을 제공하기 위해 계정에 대한 설치 기반 항목의 서비스 상태를 추적할 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.

Proactive Customer Service Operations with Event Management 개요



다음 비디오 튜토리얼에서 Proactive Customer Service Operations with Event Management에 대해 알아봅니다.

주:
이 비디오는 New York 릴리스에서 제작되었습니다.

Proactive Customer Service Operations with Event Management

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

활성화 정보

Proactive Customer Service Operations with Event Management를 사용하려면 Proactive Customer Service with Event Management 플러그인(com.snc.proactive_cs_itom)을 활성화합니다.

설치 기반의 서비스 상태

고객의 설치 기반에 대한 실시간 상태를 봅니다. 고객의 문제를 해당 설치 기반의 운영 상태와 연결하여 고객에게 더 많은 정보를 제공하는 반응을 합니다.

서비스 상태 추적 개요

IT Operations Management의 고객 서비스 관리 및 Event Management 콘솔 간의 통합을 통해 고객의 설치 기반 서비스 상태를 추적할 수 있습니다.

문제가 하나 이상의 설치 기반 항목에 영향을 주고 경보가 생성되면 Event Management에서 경보의 심각도를 계산합니다. 이는 경보 영향 계산 규칙에 따라 계산됩니다. 경보의 심각도를 기준으로 각 설치 기반 항목의 서비스 상태가 계산됩니다. 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 관리의 계정 또는 케이스에 있는 설치 기반 항목의 서비스 상태를 볼 수 있습니다.

경보의 심각도를 계산하는 방법에 대한 자세한 내용은 경보 영향 계산 을 참조하십시오.

고객 서비스 관리에 설치 기반 항목의 서비스 상태를 제공하기 위해 다음 필드가 매핑됩니다.

경보 계산을 위한 **Event Management** 필드

Event Management(em_impact_status table)	고객 서비스 관리**(sn_install_base_item table)**
비즈니스 서비스	서비스 컨텍스트
요소 식별자	구성 항목
심각도	상태

주:
설치 기반 항목에 CI(구성 항목) 및 연결된 서비스 컨텍스트가 모두 있는 경우에만 서비스 상태가 표시됩니다. 서비스 컨텍스트는 Event Management의 영향 계산을 위해 기본 CI와 연관된 비즈니스 서비스입니다. 비즈니스 서비스에 대한 자세한 내용은 Event Management 운영자 가이드 의 강좌 2를 참조하십시오.

서비스 상태가 다음과 같이 고객 서비스 관리에 표시됩니다.

상태 경보

경보 심각도**(Event Management)**	계정 및 케이스 양식의 서비스 상태**(**고객 서비스 관리**)**
심각	중요: 자원이 작동하지 않거나 중요한 문제가 곧 발생합니다.
중요	중요: 주요 기능에 심각한 장애가 있거나 성능이 저하되었습니다.
경미	경미: 부분적이거나 중요하지 않은 기능의 손실 또는 성능 저하가 발생했습니다.
경고	경고: 자원은 여전히 작동하지만 주의가 필요합니다.

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

상태 경보

경보 심각도(Event Management)	계정 및 케이스 양식의 서비스 상태(고객 서비스 관리)
정보	정상: 심각도가 없습니다. 경보가 생성됩니다. 자원이 여전히 작동하고 있습니다.
무결	정상
비어 있음/Null	사용할 수 없음

경보 심각도에 대한 자세한 내용은 Event Management 운영자 가이드 의 강좌 1을 참조하십시오.

역할

시스템 관리자는 서비스 컨텍스트, 상태 및 마지막으로 업데이트된 상태 필드를 관련 양식에 추가하도록 양식 보기를 구성합니다.

고객 서비스 에이전트는 계정 또는 케이스 양식에 있는 설치 기반 항목의 서비스 상태를 확인합니다.

활성화 정보

이 기능을 사용하려면 Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인(com.snc.proactive_cs_itom)이 필요합니다.

관련 정보

Event Management와의 통합

Proactive Customer Service Operations의 양식 뷰 구성

Agent Workspace의 설치 기반 항목에 대한 서비스 상태 추적

Proactive Customer Service Operations 활성화

Proactive Customer Service Operations를 사용하려면 Proactive Customer Service 플러그인을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Proactive Customer Service Operations는 고객 서비스 관리 애플리케이션에 사용이 허가된 고객에게만 제공됩니다.

Proactive Customer Service Operations를 활성화하려면 Proactive Customer Service Operations Management 플러그인(com.snc.proactive_cs_ops)을 활성화합니다. 이 플러그인은 기본적으로 활성화되지 않습니다.

주:
ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 다음과 별도로 설치해야 합니다. ServiceNow Store .

또한 이 플러그인을 활성화하면 Major Issue Management, Customer Service Install Base Management, Customer Service with Service Management, Customer Service Case Action Status 및 Major Issue Management 플러그인이 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 정의 〉 플러그인.
2. 플러그인 com.snc.proactive_cs_ops를 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

Proactive Customer Service Operations with Event Management 활성화

Proactive Customer Service Operations with Event Management를 사용하려면 Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Proactive Customer Service Operations with Event Management는 고객 서비스 관리 애플리케이션에 사용이 허가된 고객에게만 제공됩니다.

Proactive Customer Service Operations with Event Management를 활성화하려면 Proactive Customer Service with Event Management 플러그인(com.snc.proactive_cs_itom)을 활성화합니다. 이 플러그인은 기본적으로 활성화되지 않습니다.

주:
ServiceNow Store 플러그인입니다. 이 플러그인은 다음과 별도로 설치해야 합니다. ServiceNow Store.

이 플러그인을 활성화하면 Proactive Customer Service Operations(com.snc.proactive_cs_ops) 및 Event Management(com.glideapp.itom.snac) 플러그인도 활성화됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 플러그인 com.snc.proactive_cs_itom을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

Proactive Customer Service Operations의 양식 뷰 구성

케이스의 여러 뷰, 설치 기반 항목 및 계정 양식에 대해 양식 레이아웃과 관련 목록을 구성하여 필요한 필드를 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인을 활성화한 경우에만 양식에 특정 필드를 추가할 수 있습니다. 이에 대한 내용은 다음 테이블에서 설명합니다.

프로시저

1. **Customer Service**로 이동합니다.
2. 필요에 따라 양식과 관련 목록에 다음 필드를 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.

양식 뷰 구성

양식	절차
케이스	**a.** 먼저 케이스 〉 사전 예방적. **b.** 필요에 따라 다음과 같이 사전 예방적 필드를 사전 예방적 케이스 및 작업 공간 뷰, 기타 뷰에 추가합니다. ▪ 사전 예방적 ▪ 경보 주: 경보 필드는 Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인을 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다. **c.** 주: Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인을 활성화한 경우에만 적용됩니다. 필요에 따라 다음 필드를 영향을 받는 설치 기반 항목 관련 목록, 사전 예방적 케이스 및 작업 공간 뷰, 기타 뷰에 추가합니다. ▪ 상태 ▪ 마지막으로 업데이트된 상태
계정	주: Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인을 활성화한 경우에만 적용됩니다. **a.** 먼저 고객 〉 계정. **b.** 필요에 따라 다음 필드를 케이스에 대한 설치 기반 항목 관련 목록 및 작업 공간 뷰, 기타 뷰에 추가합니다. ○ 상태 ○ 마지막으로 업데이트된 상태
설치 기반 항목	주: Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인을 활성화한 경우에만 적용됩니다. **a.** 먼저 제품 〉 설치 기반 항목. **b.** 서비스 컨텍스트 필드를 기본값 및 작업 공간 뷰에 추가합니다.

경보 규칙을 활성화하여 자동으로 경보에서 사전 예방적 케이스 생성

하나 이상의 영향을 받는 설치 기반 항목이 있는 경보에서 인시던트가 생성될 때 사전 예방적 케이스를 자동으로 생성하려면 경보 규칙을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: evt_mgmt_admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 이벤트 관리와의 통합을 사용하는 경우에만 해당합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 이벤트 관리 〉 규칙 〉 경보 관리.
2. 사전 예방적 케이스 생성을 클릭합니다.
3. 활성 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   영향을 받는 설치 기반 항목을 포함하는 경보에서 인시던트가 생성되면 케이스가 자동으로 생성됩니다. 케이스 번호는 경보 양식의 케이스 필드에 추가됩니다.

사전 예방적 케이스 플로우 구성

운영 효율성을 개선하고 고객의 문제에 신속하게 대응할 수 있도록 사전 예방적 케이스 생성을 위한 워크플로우를 자동화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 이벤트 관리와의 통합을 사용하는 경우에만 해당합니다.

Flow Designer를 구성하여 사전 예방적 케이스를 처리하는 다음 단계를 자동화합니다. 사전 예방적 케이스가 중요 케이스에 대해 제안되거나 직접 중요 케이스로 승격되도록 자동화할 수 있습니다. 중요 케이스로 직접 승격되는 경우 여러 고객이 영향을 받을 때 하위 케이스가 자동으로 생성됩니다.

단일 계정이 영향을 받는 경우 계정과 기본 접촉 창구를 케이스에 연결합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 사전 예방적 케이스 플로우.
2. 경보에서 생성된 사전 예방적 케이스 처리 플로우를 클릭합니다.
3. 단일 및 다중 계정에 대한 사전 예방적 케이스 처리 하위 플로우를 클릭합니다.
4. 중요 케이스 상태 필드에서 여러 계정에 대한 중요 케이스의 초기 상태를 설정합니다.
   기본적으로 이 필드는 없음으로 설정됩니다. 선택에 따라 사전 예방적 케이스는 제안됨, 수용됨 또는 없음 상태가 됩니다. 상태를 수용됨으로 설정하면 하위 케이스가 자동으로 만들어집니다.
5. 영향을 받는 계정 임계값 필드에서 중요 케이스 처리 대상으로 지정되기 위해 사전 예방적 케이스에 필요한 영향을 받는 계정 수를 입력합니다.
   기본값은 2입니다.
6. 단일 계정이 영향을 받는 경우 단일 계정에 대한 케이스 처리 확인란을 선택하여 계정과 기본 접촉 창구를 케이스에 연결합니다.
   이는 동일한 계정의 여러 설치 기반 항목이 영향을 받는 경우에도 적용됩니다.
7. 완료를 클릭합니다.

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

Skills Management 구성

고객 서비스 에이전트 및 작업 항목의 중앙 위치에서 기술 데이터를 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Skills Management를 구성하려면 Customer Service 안내 설정을 사용합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. Skills Management 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

Skills Management 구성 작업

작업	설명
기술 관리	에이전트의 기술 데이터와 작업 항목을 중앙 위치에서 구성합니다.
작업 항목에 기술 할당	규칙을 생성하여 기술을 식별하고 기술을 작업 항목에 자동으로 연결합니다.
고객 서비스 에이전트에 기술 할당	각 에이전트가 작업에서 수행해야 할 기술을 파악하여 해당 에이전트에게 할당합니다.

필수 기술

필수 기술 기능을 사용하여 에이전트 및 기술자가 고객 서비스 케이스 및 현장 서비스 작업 주문 및 작업을 수행하는 데 필요한 기술을 식별합니다. 그런 다음, 필요한 기술을 보유한 기술자와 에이전트에게 케이스와 작업을 할당합니다.

케이스, 작업 주문 및 작업 주문 작업을 할당할 때 할당 도구는 필수 기술을 고려하여 이러한 기술을 가지고 있지 않은 에이전트 및 기술자를 필터링한 다음 나머지 에이전트의 순위를 지정합니다.

- 필수 기술을 가진 에이전트를 활용할 수 있는 경우 케이스 및 작업이 해당 에이전트에 할당됩니다.
- 필수 기술을 가진 에이전트를 활용할 수 없는 경우 케이스 및 작업에서 비 필수 기술을 보유한 다른 에이전트가 식별되고 순위가 지정, 할당됩니다.

현장 서비스 디스패처(wm_dispatcher), 현장 서비스 기술자(wm_agent), 고객 서비스 관리자(sn_customerservice_manager) 및 고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent)는 케이스 및 작업에 대해 기술과 필수 기술을 모두 지정할 수 있습니다.

필수 기술은 선택적인 기능입니다. 할당 워크벤치에서 필수 기술을 식별할 수 있습니다. 할당 워크벤치에는 기술 목록 외에 필수 기술 부가 추가 목록이 포함되어 있습니다. 기술 목록에 식별된 기술에 매칭되는 기술 수를 기반으로 워크벤치에 에이전트 순위가 지정됩니다. 필수 기술 기능이 사용 중이면 표시되는 에이전트는 필수 기술 부가 추가 목록에 나열된 기술로 필터링된 다음 다른 일치하는 기준으로 순위가 지정됩니다.

관련 정보

할당 워크벤치 사용

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

필수 기술 기능 구성

고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리 애플리케이션에 사용할 필수 기술 기능을 구성합니다.

필수 기술은 고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리 플러그인에 포함되는 선택적 기능입니다. 아래 단계를 사용하여 원하는 애플리케이션에 이 기능을 구성합니다.

고객 서비스 관리 구성

고객 서비스 관리에서 사용할 필수 기술 기능을 구성하려면 다음과 같이 수행합니다.

- 케이스 양식에서:
  - 작업 기술 task_m2m_skill 테이블을 사용하도록 양식 레이아웃을 구성합니다.
  - 작업 기술 테이블에서 필수 필드를 **True** 로 설정하여 작업을 완료하는 데 필수적인 기술을 식별합니다.

    주:
    케이스 양식은 기술 필드나 작업 기술 테이블 중 하나만 사용해야 합니다.

- 옵션 케이스 양식의 기술 필드에 데이터가 채워져 있는 기존 케이스의 경우, 기술을 작업 기술 M2M으로 마이그레이션 스크립트를 실행하여 이 데이터를 작업 기술 테이블로 이동합니다. 기본적으로 이 수정 스크립트는 케이스, 작업 주문 및 작업 주문 작업 테이블의 기존 항목에서 기술을 작업 기술 테이블로 마이그레이션합니다. 자세한 내용은 기술을 작업 기술 테이블로 마이그레이션을 참조하십시오.
- 할당 워크벤치를 사용 중인 경우 일치하는 기술 일치 기준을 일치하는 기술 - 필수 기술 지원 일치 기준으로 대체합니다. 자세한 내용은 케이스 할당을 위한 일치 규칙을 참조하십시오.

현장 서비스 관리 구성

현장 서비스 관리에 사용할 필수 기술 기능을 구성하려면:

- *work.management.use.mandatory.skills* 시스템 속성을 활성화합니다.
- 작업 기술 task_m2m_skill 테이블을 사용하도록 작업 주문 양식과 작업 주문 작업 양식을 구성합니다.
- 옵션 작업 주문과 작업 주문 작업 양식의 기술 필드에 데이터가 채워진 기존 작업 주문과 작업의 경우, 기술을 작업 기술 M2M으로 마이그레이션 스크립트를 실행하여 이 데이터를 작업 기술 테이블로 이동합니다. 기본적으로, 이 수정 스크립트는 케이스, 작업 주문, 작업 주문 작업 테이블에 있는 기존 항목에서 작업 기술 테이블로 기술을 마이그레이션하고 이들을 선택적 기술로 구성합니다. 자세한 내용은 기술을 작업 기술 테이블로 마이그레이션을 참조하십시오.
- 동적 일정을 사용하는 경우에는 동적 일정 구성에 대한 작업 필터를 업데이트하고 동적 스케줄링을 위한 기술 일치 일치 기준을 동적 스케줄링을 위한 필수 기술 일치 일치 기준으로 바꿉니다. 자세한 내용은 작업 필터 생성 을 참조하십시오.

선택적 기술을 구성하려면 다음으로 이동하십시오. 현장 서비스 〉 관리자 〉 구성에서 할당 탭을 클릭하고 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유 해야 함을 다음 중 하나로 설정합니다.

- 모두 - 에이전트가 작업 할당을 위해 작업에 나열된 선택적인 기술을 모두 갖고 있어야 함을 나타냅니다.
- 일부 - 에이전트가 작업 할당을 위해 작업에 나열된 선택적 기술을 하나 이상 가져야 함을 나타냅니다.
- 없음 - 에이전트가 선택적 기술을 보유할 필요가 없음을 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.

필수 기술 시스템 속성

기술을 작업 기술 M2M으로 마이그레이션 스크립트는 기존 작업의 기술을 작업 기술 task_m2m_skill 테이블로 마이그레이션합니다. *skills_management.migration* 시스템 속성을 사용하여 마이그레이션에 포함되는 작업 테이블을 구성합니다.

필수 기술 기능은 다음과 같은 시스템 속성을 추가합니다.

주:
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

필수 기술 기능과 함께 설치되는 속성

속성 이름	설명
work.management.use.mandatory.skills	필수 기술 기능을 활성화하고 작업 기술 task_m2m_skill 테이블이 작업 주문 및 작업 주문 작업에 사용 중임을 나타냅니다. • 유형: true/false • 기본값: false
skills_management.migration	관리자가 기술을 작업 기술 M2M으로 마이그레이션 스크립트를 실행하는 경우 작업 기술 [task_m2m_skill] 테이블로 마이그레이션할 작업 테이블을 나열합니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: wm_task, customerservice_case, wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	기술 필드가 이미 작업 기술 [task_m2m_skill] 테이블로 마이그레이션된 테이블 목록을 포함합니다. 이 속성에 테이블 이름이 나열되어 있으면 데이터가 마이그레이션된 것이며 다시 마이그레이션되지 않습니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 없음

기술을 작업 기술 테이블로 마이그레이션

기술 필드의 데이터를 작업 기술 테이블로 마이그레이션하여 케이스나 작업 주문에서 작업을 실행하는 데 필요한 필수 기술 지원을 활용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: wm_admin, admin

이 태스크 정보
작업 기술 task_m2m_skill 테이블에 기술 및 필수 기술이 저장됩니다.

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 담당 워크벤치는 케이스 테이블의 기술 필드 대신 작업 기술 테이블을 사용하여 작업 할당에 대한 평가 기준에 따라 에이전트를 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.

현장 서비스 관리 애플리케이션에서 자동 할당, 동적 일정 및 디스패처 작업 공간을 사용하여 작업 주문 작업을 할당하면 작업 주문 및 작업 주문 작업 테이블의 기술 필드 대신 작업 기술 테이블을 사용하여 작업 할당에 대한 에이전트를 할당합니다.

프로시저

1. 다음 설정으로 시스템 속성을 추가 합니다.

2. 유형 필드에서 값을 **true**로 설정합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.
4. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 수정 을 클릭하고 기술을 작업 기술 **M2M** 수정 스크립트로 마이그레이션을 실행합니다.
   그러면 task_m2m_skill 테이블에 해당 기술이 복사됩니다. 기술이 복사되는 테이블의 이름이 *com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables* 시스템 속성에 추가됩니다. 스크립트가 다시 실행되면 기술이 이미 마이그레이션된 모든 테이블이 무시됩니다.

커뮤니케이션 채널 구성

사용자에게 팀과 이메일, 통화 또는 채팅할 수 있는 옵션을 제공하도록 통신 채널을 구성합니다. 소셜 미디어와 통합할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
통신 채널 설정을 위해 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

프로시저

- Customer Service 이메일 채널을 설정합니다.
  고객은 이메일을 보내 새 케이스를 만들고 현재 케이스를 업데이트할 수 있을 뿐만 아니라 케이스 진행 상황에 따라 에이전트로부터 이메일 업데이트를 받을 수 있습니다. Customer Service Management에서는 ServiceNow 이메일 계정 기능을 사용하여 이메일 계정을 만들고 유지관리합니다.
  - 하나 이상의 이메일 주소를 구성합니다 .
  - 제품의 이메일 주소를 구성합니다.
  - 이메일 제목 라인 접두사 구성
  - 이메일 커뮤니케이션 채널 속성을 설정합니다.
  - 이메일 클라이언트 템플릿을 생성합니다 .
  - 빠른 메시지를 생성합니다 .
  - 받는 이메일에 대한 규칙을 만들고 케이스를 만들어 할당합니다.
- Customer Service 전화 채널을 설정합니다.
  외부 고객은 전화 커뮤니케이션 채널을 사용하여 고객 서비스 에이전트에게 연락할 수 있습니다. Customer Service Management에서는 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 OpenFrame을 조합하여 고객에게 전화 지원을 제공하며 Notify 애플리케이션 및 Twilio Voice 제품도 제공합니다.

  OpenFrame은 Customer Service Management에 포함되어 있습니다. CTI Softphone 플러그인(com.snc.cti) 및 Customer Service CTI Demo Data(com.snc.customerservice_cti_demo) 플러그인은 개별적으로 활성화되어야 합니다. Notify 플러그인(com.snc.notify)은 CTI Softphone 플러그인의 일부로 활성화됩니다.

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

- 전화 커뮤니케이션 채널을 설정합니다.
- 전화 번호를 워크플로우와 연결합니다.
- OpenFrame 구성을 생성합니다.

- Customer Service 채팅 채널을 설정합니다.
  채팅 커뮤니케이션 채널은 Connect 지원 기능을 사용하여 Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal의 채팅 기능을 제공합니다. 또한 Virtual Agent를 사용하여 사용자에 대해 미리 정의된 챗봇 주제(대화)를 만들거나 사용할 수 있습니다.
  - 고객 서비스 채팅 큐를 구성합니다.
  - 채팅 지원 할당 그룹에 에이전트를 추가합니다.
  - CSM용 Virtual Agent 활성화
  - Customer Service Virtual Agent 대화를 활성화합니다.
  - Customer Service Virtual Agent를 Facebook Messenger와 통합합니다.
- 소셜 미디어 채널을 통해 케이스 해결을 지원하도록 소셜 미디어 통합 기능을 설정합니다.
  - 계정, 접촉 창구 또는 소비자에 대한 소셜 미디어 프로파일을 만듭니다.
  - 케이스에 대한 소셜 미디어 로그 항목을 만듭니다.

채팅 채널 구성

ServiceNow# 커넥트 지원 기능을 사용하여 채팅 채널을 구성합니다. 또한 가상 에이전트를 활성화하여 사용자에 대해 미리 정의된 챗봇 주제(대화)를 만들거나 사용할 수 있습니다. 사용자에게 가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 전환하는 옵션을 제공할 수도 있습니다.

에이전트는 채팅 요청을 받기 전에 Customer Service 채팅 지원 할당 그룹에 추가되어 있어야 합니다. 이 할당 그룹은 Customer Service 채팅 큐에서 채팅 요청을 라우팅하는 데 사용됩니다.

자세한 내용은 Connect Support 및 Virtual Agent 문서를 참조하십시오.

사전 채팅 설문 조사

사전 채팅 설문 조사를 사용하여 고객의 예비 정보를 캡처합니다. 받은 응답에서 고급 작업 할당(AWA)는 적절한 큐와 그룹에 채팅 대화를 라우팅합니다. 할당된 에이전트는 채팅 대화에 들어가기 전에 문제의 컨텍스트를 검토할 수 있습니다.

사전 채팅 기능

사전 채팅 설문 조사는 에이전트가 채팅 대화를 효율적으로 처리할 수 있도록 돕는 다음과 같은 장점을 제공합니다.

사전 구성된 사전 채팅 설문 조사

사전 채팅 설문 조사는 사용자에게 제공되는 사전 채팅 질문을 결정합니다. 사전 구성된 설문 조사는 기본적으로 기본 시스템에서 활성화되지만, 이전 구성과의 상충을 방지하기 위해 업그레이드한 고객이 수동으로 활성화해야 합니다. 이러한 사전 구성된 설문 조사는 다음과 같습니다.

- CSP 사전 채팅 설문 조사 – 로그인한 고객에 대한 사전 정보를 수집합니다.
- CSP 익명 사전 채팅 설문 조사 – 로그인하지 않은 사용자에 대한 사전 정보를 수집합니다.

다른 설문 조사를 정의하거나 미리 정의한 설문 조사를 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 채팅 설문 조사 생성 을 참조하십시오.

올바른 큐로 채팅 라우팅

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

고급 작업 할당(AWA)는 사전 채팅 설문 조사를 통해 캡처된 정보를 활용하여 채팅을 올바른 큐로 라우팅합니다. 자세한 내용은 작업 항목 큐 를 참조하십시오.

채팅 문제와 관련된 주제 식별

고객이 표준 사전 채팅 질문 "문제를 간략하게 설명하십시오"에 대한 응답을 입력할 때 자연어 이해에서 적절한 가상 에이전트 대화 주제 결정에 도움을 줄 수 있습니다. 관련 항목은 대화 주제 목록에서 선택하라는 메시지가 표시되는 대신 최종 사용자(요청자)에게 자동으로 표시됩니다. 자세한 내용은 컨텍스트 주제 의도 구성 정의 를 참조하십시오.

업그레이드한 경우 사전 채팅 구성

ServiceNow# 인스턴스를 업그레이드한 경우 일부 설정을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 업그레이드 후 사전 채팅 구성 문서를 참조하십시오.

플러그인

Consumer Service Portal(com.glide.service-portal.consumer-portal) 및 Glide Conversation Server(com.glide.cs) 플러그인을 활성화해야 합니다. 이 플러그인을 활성화하려면 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

관련 정보

Consumer Service Portal에서 사전 채팅

고객 서비스 채팅 큐 구성

고객 서비스 채팅 큐에 대한 고객 서비스 에이전트, 기본 채팅 메시지, 일정 및 에스컬레이션 경로를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

고객 서비스 관리 채팅 커뮤니케이션 채널은 ServiceNow Connect 지원 기능을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 관리자 〉 큐.
2. 채팅 큐 목록에서 고객 서비스를 선택합니다.
3. 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

채팅 큐 양식

필드	설명
이름	큐 이름.
활성	Connect에 사용되지 않습니다.
할당 그룹	큐에 대한 지원 직원을 포함하고 있는 사용자 그룹입니다. 그룹에 있는 사용자는 Connect 사이드바의 큐를 보고 채팅을 허용할 수 있습니다. 다른 사용자는 큐에 액세스할 수 없습니다. 이 필드는 채워야 합니다.
평균 대기 시간	에이전트가 큐에서 채팅을 수락하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 이 값은 자동으로 계산됩니다. 수동으로 편집하지 마십시오.
문제 확인	Connect에 사용되지 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.

필드	설명
에스컬레이션 대상	에이전트가 채팅을 에스컬레이션할 수 있는 다른 큐입니다. 예를 들어 우선순위가 높은 지원 채팅에 대한 큐가 있습니다. 이 필드에 큐가 정의되면 에이전트는 대화의 에스컬레이션 옵션에 액세스할 수 있습니다.
초기 에이전트 응답	에이전트가 채팅을 수락할 때 표시되는 메시지입니다. 예를 들어 고객 지원에 문의해 주셔서 감사합니다. 현재 귀하의 질문을 검토 중이며 곧 연락드릴 예정입니다.
사용할 수 없음	정의된 큐 일정 외부에서 채팅을 시작하려고 할 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. HTML을 사용하여 메시지의 서식을 지정하고 링크나 미디어를 포함할 수 있습니다.
질문	사용자가 큐에서 새 채팅을 시작할 때 표시되는 초기 구문입니다. 예를 들어 어떻게 도와 드릴까요?
일정	큐를 사용할 수 있는 시간을 정의하는 일정입니다. 큐를 항상 사용할 수 있도록 하려면 필드를 비워 두십시오. 사용자는 일정 시간 외에는 큐에서 새 대화를 시작할 수 없습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

Connect 지원

CSM용 **Virtual Agent** 활성화

CSM용 Virtual Agent를 활성화하여 고객이 일반적인 셀프 서비스 작업을 완료할 수 있도록 미리 정의된 Customer Service Virtual Agent 주제(챗봇 대화)를 사용합니다.

시작하기 전에
Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화해야 합니다. Virtual Agent가 현재 활성화되어 있지 않은 경우 ServiceNow에 연락하여 활성화하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

Customer Service Virtual Agent Conversations 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하여 미리 정의된 Customer Service 주제에 액세스합니다.

Customer Service Virtual Agent 대화

미리 정의된 Customer Service Virtual Agent 챗봇 대화를 통해 고객은 제품에 대한 도움을 받을 수 있습니다. Natural Language Understanding(NLU) 모델을 가상 에이전트 챗봇 주제와 통합하여, 사용자는 챗봇에서 유추된 의도를 기반으로 올바른 주제로 분석하고 이해하며 탐색할 수 있습니다.

대화 주제에서 Virtual Agent(챗봇)와 사용자 간의 대화 상자를 정의하여 특정 목표를 달성할 수 있습니다.

Virtual Agent 대화 활성화

시스템 관리자 또는 가상 에이전트 관리자는 다음과 같은 작업을 수행하여 챗봇 대화를 활성화해야 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.

- Glide Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화합니다.
- Customer Service Virtual Agent Conversations 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)을 활성화합니다.
- 다음의 사전 정의된 읽기 전용 Virtual Agent 챗봇 주제와 주제 블록을 게시합니다.

  주:
  주제를 복제한 다음 사용자 지정할 수 있습니다.

  - 케이스 상태 확인(템플릿)

    사용자는 케이스를 검색하고 기존 케이스의 상태를 확인할 수 있습니다.

  - 제품에 대한 도움말 보기(템플릿)

    사용자는 제품 문제에 대한 도움말을 보고 관련 지식 문서를 검색하거나 문제에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.

  - 도움말 보기(템플릿)

    이 주제는 로그인하지 않고 익명으로 채팅하려는 사용자에 대한 것입니다. 사용자는 키워드를 사용하고 관련 지식 문서를 검색하거나 라이브 에이전트로 전송할 수 있습니다. 이 주제를 Virtual Agent - Facebook 메시징 통합과 통합하여 메시징 애플리케이션을 사용하는 채팅을 이용할 수 있습니다.

  - 주문에 대한 도움말 보기(템플릿)

    사용자는 기존 주문의 문제에 대한 도움말을 보고 관련 지식 문서를 검색하거나 문제에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.

  - 요청 제출(템플릿)

    사용자는 카탈로그 항목 중 하나를 검색하고 사용하기 위한 요청을 제출할 수 있습니다.

  - 케이스 생성

    발생한 문제에 대한 관련 주제가 표시되지 않으면 Virtual Agent에서 케이스를 만듭니다.

  - 케이스 업데이트

    사용자는 Virtual Agent에서 케이스를 업데이트할 수 있습니다.

사용자는 채팅 지원 클라이언트에서 게시된 주제를 실행할 수 있습니다.

NLU로 **Virtual Agent** 대화 활성화

- Customer Service Virtual Agent Conversations 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하면 Virtual Agent Conversations 플러그인(com.sn_csm.nlu)용 Customer Service NLU 모델이 자동으로 활성화됩니다.

  플러그인을 활성화한 후에는 Studio에서 VA 모델의 Customer Service NLU에 대한 다음과 같은 읽기 전용 의도를 볼 수 있습니다.

  - CheckCaseStatus
  - GetHelp
  - GetHelpWithProduct

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

- GetHelpWithOrder
- SubmitRequest

각 의도는 챗봇 주제에 해당합니다. 의도를 사용자 지정하려면 가상 에이전트 모델의 Customer Service NLU에서 기존 의도를 임포트 한 다음 NLU 모델을 주제에 대한 관련 의도와 연결하면 됩니다 .

- 일반 설정 에서 ServiceNow NLU를 활성화합니다.

관련 정보

가상 에이전트 대화를 사용하여 도움 받기

Virtual Agent의 Natural Language Understanding

고객 서비스 가상 에이전트와 **Facebook Messenger**(레거시)의 통합

고객 서비스 가상 에이전트와 Facebook Messenger를 통합하여 메신저에서 봇 대화를 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

- Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인을 설치합니다.
- Customer Service Virtual Agent Conversations 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)을 설치합니다.
- 가상 에이전트가 Facebook Messenger와 통합되어 있는지 확인합니다.
- 메신저에 대한 토큰과 비밀이 있는지 확인합니다.

가상 에이전트를 Facebook Messenger와 통합하고 메신저 토큰 및 비밀을 검색하는 방법에 대한 자세한 내용은 소비자 메시징 앱에 대한 Virtual Agent 통합 설정 을 참조하십시오.

이 태스크 정보
이러한 통합을 통해 가상 에이전트 챗봇 대화를 사용하여 도움을 받을 수 있습니다. 도움 받기에 대한 자세한 내용은 Customer Service Virtual Agent 대화를 참조하십시오.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에서 sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do를 입력합니다.
2. **sample-fb-messenger-app**을 선택합니다.
   Customer Service Virtual Agent Conversations 애플리케이션에서 기록을 편집할 수 있습니다.
3. 메신저 페이지 **ID** 필드에 회사의 Facebook 페이지 ID를 입력합니다.
4. 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 제공자 인증 필드에서 정보 아이콘을 클릭하고 다음과 같이 메시지 인증 기록을 엽니다.
   - 아웃바운드 메시지 생성 필드로 이동하여 정보 아이콘을 클릭하고 토큰 검증 기록을 엽니다.
   - 토큰 필드에 메신저 애플리케이션의 토큰을 입력합니다.
   - 업데이트를 클릭합니다.
6. 메시지 인증 기록에서 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.

- 인바운드 메시지 검증 필드로 이동하여 정보 아이콘을 클릭하고 해시 메시지 검증 기록을 엽니다.
- 비밀 필드에 메신저 애플리케이션의 앱 비밀을 입력합니다.
- 업데이트를 클릭합니다.

업그레이드 후 사전 채팅 구성

업그레이드한 경우 사전 채팅을 효과적으로 사용하도록 일부 설정을 구성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사전 채팅 설문 조사를 사용한 고객의 예비 정보 캡처에 관한 자세한 내용은 사전 채팅 설문 조사 문서를 참조하십시오. 업그레이드한 경우 사전 채팅을 가장 효과적으로 사용하도록 일부 설정을 수동으로 조정해야 합니다.

프로시저

1. 사전 정의된 사전 채팅 설문 조사를 활성 상태로 설정합니다.
   a. 다음으로 이동 대화형 인터페이스 〉 사전 채팅 설문 조사.
   b. 로그인한 고객에 대한 사전 정보를 수집하는 CSP 사전 채팅 설문 조사를 선택합니다.
   c. 양식에서 활성을 선택합니다.
   d. 제출을 클릭합니다.
   e. 로그인하지 않은 사용자에 대한 사전 정보를 수집하는 CSP 익명 사전 채팅 설문 조사에 대해 이 과정을 반복합니다.
2. 레거시 양식 기반 채팅 위젯이 포털 헤더에 나타나지 않게 설정합니다.
   a. 인스턴스에서 *sys_properties_list.do*를 입력합니다.
   b. *csp.legacy_chat* 속성을 검색합니다.
   c. 속성 값을 **true**로 설정합니다.
   d. 업데이트를 클릭합니다.
   포털 헤더의 채팅 옵션이 비활성화됩니다.
3. Consumer Service Portal 페이지에 표시할 채팅 위젯을 포함합니다.
   a. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 에이전트 채팅.
   b. **CSP** 채팅을 클릭합니다.
   c. 활성을 선택합니다.
   d. 제출을 클릭합니다.
   고객이 사전 채팅 설문 조사를 시작하고 에이전트와 연결되는 데 사용할 수 있는 오픈 채팅 창 아이콘이 포털 헤더에 표시됩니다.

이메일 채널 구성

고객이 케이스를 팀에 제출하는 데 사용할 수 있는 이메일 주소를 설정합니다. 특정 팀에 직접 케이스를 지원할 수 있도록 특정 제품에 대해 이메일 주소를 지정할 수 있습니다. 에이전트가 작업을 수행하면서 업데이트 및 제안된 솔루션을 고객에게 이메일로 보낼 수도 있습니다.

고객 서비스 관리는 Email Accounts 애플리케이션을 사용하여 이메일 계정을 만들고 유지 관리합니다. 시스템 관리자는 고객이 고객 서비스 에이전트와 통신하는 데 사용할 수 있는 수신

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

이메일 주소를 여러 개 만들 수 있습니다. 또한 시스템 관리자는 하나의 발신 이메일 주소를 만들 수 있습니다.

수신 및 발신 이메일 주소를 만든 후 시스템 관리자는 이메일 커뮤니케이션 채널에 대해 다음과 같은 속성을 설정할 수 있습니다.

- 케이스를 자동으로 만드는 수신 이메일 주소 중 하나를 설정합니다.
- 자동으로 케이스를 만드는 수신 이메일 주소 중 하나에 이메일의 제목 라인에 포함할 접두사를 설정합니다.
- 현재 시스템에 없는 고객에 대한 케이스를 만듭니다.

시스템 관리자는 수신 이메일 주소를 특정 제품과 연결하는 채널 구성을 만들 수도 있습니다.

관련 정보

이메일 계정

제품의 이메일 주소 구성

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 특정 제품에 대한 케이스를 만드는 이메일 주소를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
특정 이메일 주소에 제품을 연결하는 구성을 만듭니다. 이 구성은 채널 구성 (sn_customerservice_channel_config) 테이블에서 만들어집니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 채널.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

채널 구성 양식

필드	설명
이름	이메일 구성의 이름입니다.
채널 유형	이 필드에는 이메일 구성 유형이 표시됩니다.
제품	이 이메일 구성과 연결된 제품 모델입니다.
활성	이메일 구성을 활성화하는 확인란입니다.
이메일 주소	이 구성에 대한 이메일 주소입니다. 시스템 관리자가 Email Accounts 애플리케이션을 사용하여 만든 수신 이메일 주소 중 하나를 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

이메일 제목 라인 접두사 구성

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 케이스를 만드는 이메일 제목 라인에 포함할 접두사를 구성할 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: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성.
2. 새 케이스에 대한 이메일 제목 접두사 형식 필드에 접두사를 입력합니다.
   기본 접두사는 케이스:입니다.
3. 저장을 클릭합니다.

고객 서비스 이메일 속성

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 고객 서비스 관리 이메일 커뮤니케이션 채널에 대해 여러 속성을 설정할 수 있습니다.

고객이 고객 서비스 에이전트와 통신하는 데 사용하는 수신 및 발신 이메일 주소를 만든 후 시스템 관리자는 다음과 같은 이메일 특정 속성을 설정할 수 있습니다. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성 을 클릭하여 이러한 속성에 액세스합니다.

고객 서비스 관리 이메일 속성

속성	정의
케이스 이메일 주소 [glide.cs.email.case_queue_address]	고객 서비스 케이스를 자동으로 만드는 수신 이메일 주소입니다. 수신 이메일의 경우 시스템에서는 주소를 검사하여 케이스 이메일 주소 속성의 주소와 일치하는지 확인합니다. 일치하는 경우 고객 서비스 케이스가 만들어집니다. 일치하지 않거나 이 속성을 설정하지 않은 경우 시스템은 새 케이스에 대한 이메일 제목 접두사 형식 속성을 확인합니다.
새 케이스에 대한 이메일 제목 접두사 형식 [glide.cs.email.new_case_prefix]	자동으로 고객 서비스 케이스를 만드는 수신 이메일 주소 중 하나에 이메일의 제목 라인에 포함되는 접두사입니다. 케이스:가 기본 접두사입니다.
일치하지 않는 사용자에 대해 케이스 생성 [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	현재 시스템에 없는 이메일 주소를 가진 사용자로부터 이메일을 받으면 새 고객 서비스 케이스를 만들 수 있습니다.

케이스 활동 스트림에서 이메일 응답 비활성화

기본적으로 고객 서비스 에이전트는 다른 이메일 클라이언트를 사용하는 대신 고객 이메일 스레드 내에서 옵션을 사용하여 케이스에 응답할 수 있습니다. 관리자는 에이전트가 고객과 직접 상호작용하지 않도록 하는 비즈니스 관리자에 대해서는 이 옵션을 해제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
에이전트는 케이스 활동 스트림에서 회신, 전체 회신 및 전달

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

버튼을 사용하여 고객 이메일에 응답할 수 있습니다. 이 기능은 기본적으로 사용됩니다. 시스템 관리자 역할의 사용자는 Agent Workspace 또는 Configurable Workspace 애플리케이션에서 필요한 경우 이 기능을 비활성화하고 해당 버튼을 숨길 수 있습니다.

프로시저

1. 모두로 이동하여 *sys_properties.list*를 입력합니다.
   시스템 속성 페이지가 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. *sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled*라는 이름으로 새 시스템 속성을 만듭니다.
4. 값을 false로 설정하고 제출을 클릭합니다.
   sn_customerservice_agent 역할을 가진 사용자는 이제 이메일에 회신하거나 이메일을 전달할 수 없습니다.

케이스를 생성하고 할당하는 수신 이메일에 대한 규칙 생성

인바운드 이메일 플로우를 사용하여 이메일 관련 비즈니스 프로세스를 만듭니다. 지정된 지원 이메일 주소에 대한 이메일을 받은 후 케이스를 만들고 해당 케이스를 특정 팀에 할당하는 규칙을 정의할 수 있습니다.

이전 릴리스에서는 수신 이메일이 인바운드 이메일 동작을 통해 처리되었습니다. 관리자는 스크립트를 사용하여 서로 다른 비즈니스 플로우를 지원하는 별도의 이메일 동작을 만들었습니다.

인바운드 이메일 플로우는 시각적 **Flow Designer** 인터페이스를 통해 고객 서비스 프로세스와 함께 이메일을 관리하는 강력한 구성 기능을 제공합니다. 비즈니스 관리자는 관리자나 개발자가 복잡한 스크립트를 작성할 필요 없이 인바운드 이메일 플로우를 정의할 수 있습니다. 이메일 플로우는 조건부 논리를 사용하여 여러 비즈니스 프로세스를 한 플로우에 통합합니다.

주:
인바운드 이메일 트리거의 이메일 조건은 대/소문자를 구분합니다. Flow Designer 조건을 검토하고, 보내는 사람이 이메일 주소를 헤더에 넣는 방식에 따라 소문자 및 대문자 옵션을 고려하십시오.

다음과 같은 이메일 플로우는 고객 서비스 관리 플러그인을 활성화하면 기본적으로 사용할 수 있습니다. 이메일 플로우를 사용하여 케이스를 자동으로 만들고 업데이트하는 이메일 처리 규칙을 활성화합니다.

- 이메일에서 케이스 만들기
- 회신을 사용하여 케이스 업데이트

주:

- 인바운드 이메일 플로우의 실행 순서는 인바운드 동작보다 더 높은 우선순위를 갖습니다(즉, 이메일 플로우가 실행되는 경우 인바운드 동작을 실행할 수 없습니다).
- 이메일을 보내는 사용자에게는 플로우에 지정된 운영을 수행하는 데 필요한 역할이 있어야 하며, 그렇지 않으면 실행하는 동안 운영이 중지됩니다.

다음과 같은 이메일 플로우가 플랫폼과 함께 설치됩니다. 이러한 플로우는 CSM 이메일 처리 규칙에는 필요하지 않습니다.

- 이메일 회신 처리
- 문제 로깅

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

수신 이메일을 처리하고 케이스를 만들고 할당하는 규칙 정의

Customer Service Management 활성화

수신 이메일을 처리하고 케이스를 만들고 할당하는 규칙 정의

인바운드 이메일 플로우를 사용하여 이메일 관련 비즈니스 프로세스를 정의하여 복잡한 스크립트를 설계하거나 요청하지 않고 시각적 **Flow Designer** 인터페이스를 통해 고객 서비스 프로세스와 함께 이메일을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager

이 태스크 정보

이메일 플로우는 조건부 논리를 사용하여 여러 비즈니스 프로세스를 한 플로우에 통합합니다. 인바운드 이메일 플로우를 설계할 때는 다음 사항에 주의하십시오.

- 인바운드 이메일 플로우의 실행 순서는 인바운드 동작보다 더 높은 우선순위를 갖습니다(즉, 이메일 플로우가 실행되는 경우 인바운드 동작을 실행할 수 없습니다).
- 이메일을 보내는 사용자에게는 플로우에 지정된 운영을 수행하는 데 필요한 역할이 있어야 하며, 그렇지 않으면 운영이 중지됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 플로우 디자이너 〉 인바운드 이메일 플로우.
2. 기본 플로우를 선택합니다.

   사용할 수 있는 플로우는 다음과 같습니다.

   - 사용자가 새 이메일을 보낼 때 이메일에서 케이스 만들기
   - 회신 옵션을 사용할 때 케이스 업데이트
3. 인바운드 이메일 트리거를 클릭합니다.
4. 기본 이메일 필터 조건을 수정하거나 새 기준을 선택하여 조건을 추가합니다.
5. 회신 기록 유형 테이블을 선택합니다.
6. 완료를 클릭합니다.
7. 기존 동작을 클릭하여 확장합니다.
8. 작업에 대한 정보를 제공하거나 +를 클릭하여 새 작업, 플로우 논리 또는 하위 플로우를 추가합니다.
9. 완료를 클릭합니다.
10. 이메일 플로우를 확인하고 필요한 경우 수정합니다.
11. 저장을 클릭합니다.
12. 활성화를 클릭합니다.
    정의한 인바운드 이메일 플로우가 활성화됩니다.

관련 정보

플로우 빌드

사용자 지정 작업 빌드

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

전화 채널 구성

컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 OpenFrame을 조합하여 고객을 위한 전화 지원을 구성합니다.

OpenFrame 구성 생성

이 구성은 OpenFrame 내에서 실행할 URL과 OpenFrame 창 설정을 지정합니다.

OpenFrame 이벤트 구성

OpenFrame 이벤트를 사용하여 AWA(Advanced Work Assignment) 및 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI) 통합을 향상시키고 전화 라우팅 개선을 지원합니다.

관련 정보

Notify

OpenFrame 구성 생성

이 구성은 OpenFrame 내에서 실행할 URL과 OpenFrame 창 설정을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
OpenFrame 구성의 일부로 관리자 역할을 가진 사용자는 하나 이상의 사용자 그룹을 선택할 수 있습니다. openframe 사용자 역할을 가지고 있고 선택한 그룹에 속하는 사용자만 구성에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **OpenFrame** 〉 구성 을 클릭하여 OpenFrame 구성 목록을 표시합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

OpenFrame 구성 양식

필드	설명
이름	OpenFrame 구성의 이름입니다.
제목	OpenFrame 창 헤더에 표시되는 제목입니다.
부제목	OpenFrame 창 헤더에 표시되는 부제목입니다.
순서	구성에 대한 순서 번호입니다. 사용자가 여러 OpenFrame 구성을 가지고 있는 경우에는 순서 번호가 가장 낮은 구성에만 액세스할 수 있습니다. 주: 업그레이드 시 기존의 기본 OpenFrame 구성에 대한 순서 필드가 1로 설정됩니다.
축소된 뷰 사용	OpenFrame 창에 대한 확장 및 축소 기능을 활성화합니다. 뷰가 축소되면 사용자는 여전히 호출 제어 동작에 액세스할 수 있습니다. 기본 설정은 **False**입니다.
현재 상태 표시기 보기	에이전트 가용성을 표시하는 표시기를 사용합니다.
사용자 그룹	이 구성에 대해 선택된 사용자 그룹입니다. OpenFrame 사용자 역할을 가지고 있고 선택한 그룹에 속하는 사용자만 이 구성에 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.

필드	설명
	주: 그룹을 선택하지 않으면 OpenFrame 사용자 역할을 가진 모든 사용자가 해당 구성을 사용할 수 있습니다.
URL	OpenFrame 내에서 실행할 URL입니다. 이 URL은 ServiceNow 인스턴스에 대한 상대 경로 또는 절대 경로일 수 있습니다.
활성	이 구성을 활성으로 나타냅니다.
너비	OpenFrame 창의 너비입니다.
높이	OpenFrame 헤더 높이를 제외한 OpenFrame 창의 높이입니다.
아이콘 클래스	OpenFrame 창(retina-icons.css)에 사용되는 아이콘 클래스입니다. 아이콘 전화 및 아이콘 비디오 값만 지원합니다.
제목 아이콘	OpenFrame 창 헤더에 표시되는 아이콘입니다.
구성	JSON 인코딩 문자열을 저장하는 데 사용할 수 있습니다.

주:
OpenFrame 구성 양식의 여러 필드는 OpenFrame API를 사용하여 설정할 수도 있습니다. 이러한 필드에는 제목, 부제목, 너비, 높이, 제목 아이콘 등이 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

openFrameAPI - 클라이언트

작업 항목, 에이전트 현재 상태 및 상호작용에 대한 **OpenFrame** 이벤트

OpenFrame 이벤트를 사용하여 고급 작업 할당(AWA) 및 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI) 통합을 향상하고 전화 라우팅 개선을 지원합니다.

관리자가 OpenFrame 플러그인(com.sn_openframe)과 CSM용 Advanced Work Assignment 플러그인(com.sn_csm.awa)을 설치하면 OpenFrame 이벤트가 기본적으로 활성화됩니다.

주:
CSM용 Advanced Work Assignment 플러그인(com.sn_csm.awa)은 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)과 함께 자동 설치됩니다.

CTI 개발자는 openFrameAPI의 구독 방법을 사용하여 다음 이벤트를 구독해야 합니다. 자세한 내용은 openFrameAPI - 클라이언트를 참조하십시오.

OpenFrame 이벤트

이벤트	설명
openframe_awa_agent_presence	에이전트의 현재 상태가 변경되면 이벤트가 OpenFrame으로 전송됩니다.
openframe_awa_workitem_offered	작업 항목이 에이전트에게 제공되면 이벤트가 OpenFrame으로 전송됩니다.
openframe_awa_workitem_accepted	에이전트가 작업 항목을 수락하면 이벤트가 OpenFrame으로 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.

OpenFrame 이벤트

이벤트	설명
openframe_awa_workitem_rejected	에이전트가 작업 항목을 거절하면 이벤트가 OpenFrame으로 전송됩니다.
openframe_agent_off_interaction	채팅 중인 에이전트의 현재 상태를 오프 또는 사용 가능으로 나타내는 이벤트가 OpenFrame으로 전송됩니다.

다음으로 이동하여 OpenFrame 구성 추가 및 활성화 **OpenFrame** > 구성. 자세한 내용은 OpenFrame 구성 생성 문서를 참조하십시오.

샘플 페이로드

다음 테이블에 설명되어 있는 각 이벤트에 대한 샘플 페이로드를 참조하십시오.

이벤트 및 해당 샘플 페이로드

이벤트	샘플 페이로드

openframe_awa_agent_presence	{
	"result":{
	"presence":{
	"name":"Available",
	"sys_id":"0b10223c57a313005baaaa65ef94f970",
	"available":true,
	"channels":[
	{
	"name":"Case",
	"available":true,
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	"restrict_update":false
	}
	]
	}

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

이벤트 및 해당 샘플 페이로드

이벤트	샘플 페이로드
	} }

openframe_awa_workitem_offered	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_accepted	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"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.

이벤트 및 해당 샘플 페이로드

이벤트	샘플 페이로드

openframe_awa_workitem_rejected	{
	"payload":{
	"workItem":{
	"sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea06624bcb59",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	"sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea06624bcb93",
	"table":"sn_customerservice_case"
	},
	"rejection":{
	"reason":"Not my expertise",
	"sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17"
	}
	}
	}
	}

openframe_agent_off_interaction	{
	"result":{
	"interaction":{
	"sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51",
	"number":"IMS0000050",
	"type":"chat",
	"reason":"INTERACTION_INACTIVE"
	}
	}
	}

관련 정보

OpenFrame 개요

소셜 미디어 통합

소셜 미디어 커뮤니케이션 채널을 통한 케이스 해결을 지원합니다.

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

고객 또는 소비자와 협력하여 케이스를 만들고 해결하는 경우, 에이전트는 소셜을 커뮤니케이션 채널로 선택하고 케이스 양식에 소셜 프로파일을 추가할 수 있습니다. 소셜 미디어를 통해 수행되는 고객 또는 소비자와의 모든 통신은 소셜 로그 관련 목록의 케이스 양식에 기록됩니다.

고객 서비스 관리자는 Twitter 또는 Facebook과 같은 특정 소셜 미디어 채널에 사용자의 소셜 프로파일 정보를 기록하여 사용자에 대한 하나 이상의 소셜 프로파일을 만들 수 있습니다. 관리자는 엔터티 양식의 소셜 프로파일 관련 목록에서 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대한 소셜 프로파일을 만들 수 있습니다. 에이전트는 이 프로파일에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 갖습니다.

고객 서비스 관리와의 통합

소셜 미디어 커뮤니케이션 채널은 케이스, 계정, 접촉 창구 및 소비자와 같은 고객 서비스 관리 양식으로 통합됩니다.

케이스 양식에서 채널 필드에는 소셜 옵션이 포함되어 있습니다. 이 옵션을 선택하면 케이스 양식에 소셜 프로파일 필드가 추가되어 특정 소셜 미디어 채널을 선택할 수 있습니다. 소셜 로그 관련 목록은 소셜 미디어 대화에 대한 세부 정보를 캡처합니다.

계정, 접촉 창구 및 소비자 양식에는 소셜 프로파일 관련 목록이 있습니다. 고객 서비스 관리자는 이러한 각 엔터티에 대해 하나 이상의 프로파일을 만들 수 있습니다.

플러그인

Customer Service Social Integration 플러그인(com.sn_cs_social)이 고객 서비스 관리 플러그인의 일부로 활성화됩니다.

테이블

Customer Service Social Media 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

고객 서비스 관리 **Social Media** 플러그인 테이블

테이블	설명
소셜 채널 [sn_app_cs_social_social_channel]	소셜 통합 도구에서 가져오는 소셜 채널을 저장합니다.
소셜 프로파일 [sn_app_cs_social_social_profile]	각 고객 접촉 창구 또는 소비자에 대해 만든 소셜 프로파일을 저장합니다.
소셜 로그 [sn_app_cs_social_social_log]	케이스와 관련한 소셜 미디어 대화의 세부 정보를 저장합니다.

Customer 및 Consumer Service Portal 구성

Customer 및 Consumer Service Portal을 구성하여 고객에 대한 정보와 지원을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Customer 및 Consumer Service Portal은 ServiceNow Service Portal 애플리케이션 기반의 셀프 서비스 웹 포털입니다.

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

Customer Service Portal은 B2B(business-to-business) 고객을 지원하고 Consumer Service Portal은 B2C(business-to-consumer) 고객을 지원합니다.

이 포털을 사용하여 고객에 대한 정보와 지원을 제공합니다. 이 포털은 고객이 정보를 검색하거나 고객 서비스 에이전트에게 지원을 요청하는 데 사용할 수 있는 기본 형식을 제공합니다. 여기에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

- 서로 다른 고객 활동에 대한 링크가 포함된 헤더.
- 고객이 여러 리포지토리에서 정보를 검색하는 데 사용할 수 있는 검색 기능.
- 지식베이스, 사용자 커뮤니티, 고객 지원 등의 정보 소스에 대한 링크.

주:
Customer Service Portal은 Customer Service 플러그인을 활성화하면 자동으로 설치됩니다.

Consumer Service Portal을 활성화하려면 Consumer Service 플러그인을 활성화하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. Customer Service Portal(B2B) 또는 Consumer Service Portal(B2C) 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

Customer 및 **Consumer Service Portal** 구성 작업

작업	설명
Customer Service Portal 사용자 지정	Customer Service Portal을 필요에 맞게 사용자 지정합니다.
Consumer Service Portal 활성화	Consumer Service Portal 플러그인을 활성화합니다.
Consumer Service Portal 사용자 지정	Customer Service Portal을 필요에 맞게 사용자 지정합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

Service Portal

Consumer 및 Customer Service Portal 활성화

Consumer 및 Customer Service Portal을 사용할 수 있도록 포털 플러그인을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow Store 애플리케이션으로 이동하거나 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인 응용 프로그램에서 CSM .
2. 다음 플러그인 중 하나를 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.

3. 활성화를 선택합니다.

Customer 및 Consumer Service Portal 사용자 지정

Customer 및 Consumer Service Portal을 필요에 맞게 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
사용자 지정할 수 있는 구성요소에는 다음이 포함됩니다.

- 브랜딩: 포털 브랜딩을 구성 하여 Customer Service Portal에 고유한 모양과 느낌을 부여합니다. 포털용 Next Experience 테마가 Customer 및 Consumer Service Portal에서 제공됩니다.
- 메뉴: 포털 헤더 메뉴를 구성 하여 사용자에 대한 메인 탐색 통제 중 하나인 메인 메뉴를 설정합니다.
- 홈페이지: 포털에 홈페이지를 할당합니다 .
- 위젯: Service Portal 위젯 을 사용하여 포털의 콘텐츠를 정의합니다.
- 역할: 페이지 보안을 역할별로 구성 하여 페이지를 공개로 설정하거나(로그인 필요 없음) 사용자 역할별로 필터링합니다.

Customer 및 Consumer Service Portal을 위한 AI 검색 구성

AI 검색를 사용하려면 Customer 및 Consumer Service Portal을 구성해야 합니다.

시작하기 전에
CSM 또는 CSP 포털을 설치해야 합니다.

필요한 역할: admin, sp_admin

이 태스크 정보
AI 검색는 기본적으로 비활성화되어 있으며 포털 기록을 업데이트하여 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털 을 클릭하고 포털 기록을 엽니다.
2. CSM 포털의 경우 고객 지원을 클릭하고, CSP 포털의 경우 고객 서비스를 클릭합니다.
3. **AI Search** 사용 확인란을 선택합니다.
4. 검색 애플리케이션 필드에서 CSM 포털의 경우 **CSM Portal Default Search** 애플리케이션을, CSP 포털의 경우 **CSP Portal Default Search** 애플리케이션을 검색하고 클릭합니다.
   검색 애플리케이션 구성은 검색 엔진, 검색 결과 제한, 추천 제한 등과 같은 검색 경험 설정을 정의합니다. 검색 애플리케이션 구성이 기본적으로 선택되지만 필요한 경우 다른 구성을 선택할 수 있습니다.

   주:
   양식에 검색 애플리케이션 필드를 추가하기 위해 양식 레이아웃을 구성해야 할 수 있습니다. 양식에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring the form layout .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 검색 결과 구성 필드에서 **CSM** 포털 검색 또는 **CSP** 포털 검색 중 하나를 검색하고 클릭합니다. 검색 결과 구성은 검색 결과 표시 방법을 정의합니다. 검색 결과 구성은 기본적으로 선택되지만 필요한 경우 다른 구성을 선택할 수 있습니다.

   주:
   양식에 검색 결과 구성 필드를 추가하기 위해 양식 레이아웃을 구성해야 할 수 있습니다. 양식에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring the form layout .

6. 업데이트를 클릭합니다.
7. 페이지 경로 맵으로 이동하여 기본적으로 비활성화되어 있는 CSM용 **CSM AI Search** 홈페이지 경로 맵 및 CSP용 **CSP AI Search** 홈페이지를 활성화합니다.

미인증 사용자를 위한 **Customer** 및 **Consumer Service** Portal의 **AI Search** 활성화

관리자로서 Customer 및 Consumer Service Portal에 로그인하는 게스트 사용자가 AI Search 기능을 사용할 수 있도록 AI Search 위젯을 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

Customer 및 Consumer Service Portal에 대해 AI Search를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Service Portal에서 AI Search 사용 및 구성 을 참조하십시오.

이 태스크 정보

미인증 사용자가 AI Search 기능을 사용할 수 있도록 하려면 자동 완성 검색을 활성화해야 합니다. 위젯에 대한 자세한 내용은 자동 완성 검색 위젯 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 위젯.
2. 자동 완성 검색을 검색합니다.
3. 자동 완성 검색을 클릭합니다.
4. 공개 확인란을 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. **AI Search Assist** 위젯에 대하여 위 단계를 반복합니다.

인증된 외부 사용자를 위한 **AI** 검색 **Assist**

Customer 및 Consumer Service Portal에서 snc_external 역할을 가진 인증된 외부 사용자에 대해 AI 검색 Assist를 활성화합니다.

인증된 외부 사용자에 대한 **AI** 검색 **Assist** 작업 구성

AI 검색 Assist 작업을 활성화하여 Customer 및 Consumer Service Portal에서 지식 문서를 검색합니다. snc_external 역할을 가진 인증된 외부 사용자에게 적용됩니다.

시작하기 전에

Customer Service Management 활성화

Customer 및 Consumer Service Portal에 대해 AI 검색를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Service Portal에서 AI Search 사용 및 구성 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.

인증된 외부 사용자가 AI Search 기능을 사용할 수 있도록 하려면 자동 완성 검색 및 AI 검색 Assist를 활성화해야 합니다. 위젯에 대한 자세한 내용은 자동 완성 검색 위젯 및 AI Search Assist 위젯을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 스크립트 기반 웹 서비스 〉 스크립트 기반 **REST API**.
2. Scripted REST APIs 페이지에서 **AI Search Assist** 작업(내부 **API)**을 검색하고 선택합니다.
3. AI Search Assist 작업(내부 API) 페이지의 자원 관련 목록에서 주문**[sc_cat_item]**을 선택합니다.
4. 주문 〔sc_cat_item〕 페이지의 보안 탭에서 다음을 수행합니다.
   a. 인증을 켜려면 인증 필요를 선택합니다.
   b. 기능을 끄려면 **SNC** 내부 필요 확인란의 선택을 취소합니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.
5. AI Search Assist 작업(내부 API) 페이지의 자원 관련 목록에서 내 문제 해결을 선택합니다.
6. 문제 해결 페이지에서 다음을 수행합니다.
   a. 자원에 액세스하기 위한 인증을 켜려면 인증 필요를 선택합니다.
   b. **SNC** 내부 필요 확인란의 선택을 취소합니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

인증된 외부 사용자에 대한 **AI** 검색 **Assist** 구성

AI 검색 Assist를 활성화하여 Customer 및 Consumer Service Portal에서 지식 문서를 검색합니다. snc_external 역할을 가진 인증된 외부 사용자에게 적용됩니다.

시작하기 전에
Customer Service Management 활성화

Customer 및 Consumer Service Portal에 대해 AI 검색를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Service Portal에서 AI Search 사용 및 구성을 참조하십시오.

인증된 외부 사용자가 AI 검색 기능을 사용할 수 있도록 하려면 자동 완성 검색 및 AI 검색 Assist를 활성화해야 합니다. 위젯에 대한 자세한 내용은 자동 완성 검색 위젯 및 AI Search Assist 위젯을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 스크립트 기반 웹 서비스 〉 스크립트 기반 **REST API**.
2. Scripted REST APIs 페이지에서 **AI Search** Assist(내부 **API)**를 검색하고 선택합니다.
3. AI Search Assist(내부 API) 페이지의 자원 관련 목록에서 검색을 선택합니다.
4. 검색 페이지의 보안 탭에서 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.

- 자원에 액세스하기 위한 인증을 켜려면 인증 필요를 선택합니다.
- **SNC** 내부 필요 확인란의 선택을 취소합니다.
- 업데이트를 선택합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

업그레이드 고객을 위한 표준 티켓 페이지 활성화

인스턴스를 업그레이드한 경우 티켓 페이지를 Service Portal의 standard_ticket 페이지로 리디렉션하고 표준 티켓 페이지에서 요청을 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보

신규 고객의 경우 표준 티켓 페이지가 기본적으로 사용 설정됩니다. 업그레이드 고객의 경우 사용 설정해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 페이지 경로 맵.

2. Customer Service Management 티켓 경로 맵을 검색합니다.

3. 활성 열에서 값을 **true**로 설정합니다.

4. 페이지 경로 맵의 이름을 클릭합니다.

5. 여기를 클릭하여 기록을 편집합니다.

6. 활성 확인란을 선택합니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

표준 티켓 페이지

케이스에 대한 표준 티켓 페이지 구성

Service Portal에서 사용자가 케이스의 상세 정보를 확인 수 있는 고객 서비스 케이스에 표준 티켓 페이지를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.

2. sn_customerservice_case, csm_order case, sn_customerservice_task 또는 customer_project_task(기본적으로 사용 가능)를 클릭합니다.

> **주:**
> 케이스 유형을 추가하고 필요한 테이블에 새 구성을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 표준 티켓 페이지 구성 을 참조하십시오.

3. 여기를 클릭하여 기록을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 필요에 따라 티켓 구성 양식의 필드를 편집합니다.
   예를 들어 정보 영역 탭 내 정보 필드 필드의 기존 활동 및 첨부 파일 탭에 탭을 추가할 수 있습니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

표준 티켓 페이지 구성

Consumer Service Portal 속성

시스템 관리자가 소비자당 등록된 제품 수, 소비자당 미해결 케이스 수 및 소비자 기록당 첨부 파일 수를 제한하기 위해 설정할 수 있는 속성입니다.

Consumer Service Portal 속성

속성	설명
consumer_max_attachments_per_record	각 기록당 소비자가 첨부할 수 있는 항목의 최대 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
consumer_max_new_cases_daily	소비자가 하루 단위로 만들 수 있는 최대 새 케이스 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
consumer_max_comments_per_case_daily	케이스에 대해 소비자가 매일 게시할 수 있는 최대 코멘트입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 25 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
consumer_max_products	소비자당 최대 등록 제품 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 25 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
create_case.description.enable_html_editor	플래그를 사용 설정하여 케이스 양식 생성 페이지의 HTML 편집기를 사용하여 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.

Consumer Service Portal 속성

속성	설명
	• 유형: 부울 • 기본값: 신규 고객은 True, 업그레이드 고객은 False입니다. • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성

포털 사용량 계산

포털 사용량을 통해 고객과 직원이 포털을 사용하는 방법을 추적할 수 있습니다. 고객 포털 사용량 대시보드는 포털 방문에 대한 정보를 제공하여 세션 수를 계산합니다.

고객 포털 사용량 대시보드를 보려면 고객 서비스 〉 관리자 〉 포털 사용량.

주:
이 대시보드의 일부로 캡처되는 봇 세션 사용을 무시할 수 있습니다.

사용자 세션은 다음 세션 유형에 따라 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 활동한 기간입니다.

- 게스트 세션: 사용자가 로그인하지 않은 세션
- 봇 세션: 봇 및 크롤러로 인해 생성된 세션의 별도 수입니다
- 외부 세션: 사용자가 외부 사용자인 세션으로, 일반적으로 로그인한 고객 또는 소비자입니다

집계 세션 수는 다음 계산을 기반으로 합니다.

특정 기간 동안 사용하지 않으면 사용자 세션이 시간 초과됩니다.

셀프 서비스 포털에 대한 사용자 액세스는 세션 단위, 하루 단위 및 포털 별로 추적됩니다. 동일한 사용자가 여러 브라우저나 장치에서 로그인한 경우에는 각각의 로그온이 별도의 방문으로 계산됩니다. 포털 페이지를 처음 호출할 때마다 세션이 시작되고 자정(서버 시간)에 시스템이 다른 세션을 다시 시작합니다. 이는 사용자가 24시간 이상 세션을 초과할 수 없음을 의미합니다.

기본 세션 제한 시간은 30분입니다. 이 설정은 시스템 속성을 사용하여 조정할 수 있습니다. 세션 제한 시간 설정을 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 세션 관리 를 참조하십시오.

사이트 방문 계산 예

사용자가 로그인하고 로그아웃한 다음 다시 로그인하는 경우.

로그인하고 로그아웃한 다음 다시 로그인하는 사용자에 대한 사이트 방문 계산 예

단계	사용자 활동	청구 횟수 증가
1	사용자가 익명 또는 게스트 사용자로 포털 방문	예

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

로그인하고 로그아웃한 다음 다시 로그인하는 사용자에 대한 사이트 방문 계산 예

단계	사용자 활동	청구 횟수 증가
2	사용자 로그인	아니요
3	사용자 로그아웃	아니요
4	로그아웃 후 즉시 사용자 로그인	예

사용자가 로그인하여 자정 이후에 세션을 계속하는 경우:

로그인하여 자정 이후에 세션을 계속하는 사용자에 대한 사이트 방문 계산의 예

단계	사용자 활동	청구 횟수 증가
1	사용자가 익명 또는 게스트 사용자로 포털 방문	예
2	사용자 로그인	아니요
3	사용자 세션이 자정 이후에 계속됨	예
4	사용자 로그아웃	아니요

Customer Service Portal 사용자 역할

여러 다른 역할을 통해 고객은 케이스를 만들고 편집하며 고객 포털에서 사용자를 관리할 수 있습니다.

Customer Service Portal 사용자 역할

사용자 역할	**Customer Service** Portal에서 사용자가 수행할 수 있는 작업
고객 [sn_customerservice.customer]	• 이 사용자의 계정에 대한 케이스를 만듭니다. • 이 사용자가 만든 케이스 목록을 봅니다. • 이 사용자가 만든 케이스를 편집합니다. • 이 사용자의 계정에 속한 자산의 목록을 봅니다. • 정보를 검색합니다.
고객 케이스 관리자 [sn_customerservice.customer_case_manager]	• 이 사용자의 계정 및 하위 계정에 대한 케이스를 만듭니다. • 이 사용자가 만든 케이스 목록을 보고 하위 계정의 케이스를 봅니다. • 이 사용자가 만든 케이스를 편집하고 하위 계정의 케이스를 편집합니다. • 이 사용자의 계정 및 하위 계정에 속한 자산의 목록을 봅니다. • 정보를 검색합니다. • 이 계정에 다른 접촉 창구를 대신하여 케이스를 만듭니다. • 이 계정에 속한 케이스 목록을 봅니다. • 계정에 속한 케이스를 편집합니다.

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

Customer Service Portal 사용자 역할

사용자 역할	**Customer Service** Portal에서 사용자가 수행할 수 있는 작업
	주: 고객 케이스 관리자 역할은 **sn_customerservice.contact_role_assignment** 시스템 속성에 자동으로 추가되지 않습니다. 이 역할을 고객 및 파트너 관리자에게 공개하려면 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성 및 이 속성에 추가합니다.
고객 관리자 [sn_customerservice.customer_admin]	• 이 사용자의 계정에 대한 케이스를 만듭니다. • 이 계정의 다른 접촉 창구를 대신하여 케이스를 만듭니다. • 이 계정에 속한 케이스 목록을 봅니다. • 이 계정에 속한 케이스를 편집합니다. • 이 사용자의 계정에 속한 자산의 목록을 봅니다. • 정보를 검색합니다. • 이 계정의 사용자를 관리합니다.
파트너 [sn_customerservice.partner]	• 이 사용자의 계정에 대한 케이스를 만듭니다. • 고객 계정을 대신하여 케이스를 만듭니다. • 이 사용자에 속한 케이스 목록을 봅니다. • 이 사용자에 속한 케이스를 편집합니다. • 이 사용자의 계정에 속한 자산의 목록을 봅니다. • 정보를 검색합니다.
파트너 관리자 [sn_customerservice.partner_admin]	• 이 사용자의 계정에 대한 케이스를 만듭니다. • 고객 계정을 대신하여 케이스를 만듭니다. • 이 계정 및 고객 계정에 속한 케이스 목록을 봅니다. • 이 계정 및 고객 계정에 속한 자산의 목록을 봅니다. • 이 계정 및 고객 계정에 속한 케이스를 편집합니다. • 이 계정 및 고객 계정의 사용자를 관리합니다.

Customer Service Portal에서 제품 모델 데이터에 대한 액세스 제한

시스템 속성을 사용하여 제품 모델 테이블의 데이터에 대한 고객 액세스를 제한합니다.

Customer Service Portal에서 sn_esm_user 역할을 가진 외부 사용자가 제품 모델 데이터에 액세스할 수 있습니다. 시스템 관리자는 제품 모델 테이블(cmdb_model) 및 하위 테이블의 *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* 시스템 속성 및 고객 표시 필드를 사용하여 이 액세스를 제한할 수 있습니다.

csm_cmdb_model.customer_visible_flag 시스템 속성을 사용하면 아래 나열된 테이블에 대한 고객 표시 필드를 사용할 수 있습니다. 기본적으로 이 속성은 False로 설정됩니다. 이를 True로

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

설정하면 시스템에서는 고객 표시 필드의 설정을 사용하여 Customer Service Portal의 제품 모델 데이터에 대한 액세스 권한을 결정합니다.

- 제품 모델 테이블(cmdb_model)
- 소프트웨어 모델 테이블(cmdb_software_product_model)
- 애플리케이션 모델 테이블(cmdb_application_product_model)
- 소비재 모델 테이블(cmdb_consumable_product_model)
- 시설 모델 테이블(cmdb_facility_product_model)
- 하드웨어 모델 테이블(cmdb_hardware_product_model)

모델 범주 테이블(cmdb_model_category)에는 고객 표시 필드가 없습니다. 모델 범주 데이터에 대한 액세스는 제품 모델 테이블의 고객 표시 필드를 사용하여 제한됩니다. 제품 모델 테이블에 표시된 제품에 대한 범주만 모델 범주 테이블에 표시됩니다.

Jakarta에서 Madrid로 업그레이드하는 경우에는 고객 표시 필드가 제품 모델 테이블의 각 기록에 추가되고 False로 설정됩니다.

액세스를 제한하려면 다음을 수행합니다.

1. *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* 시스템 속성을 true로 설정합니다.
2. 제품 모델 테이블(cmdb_model)을 사용자 지정하고 고객 표시 열을 추가합니다.
3. 외부 고객에게 표시되어야 하는 제품 모델의 고객 표시 필드 값을 True로 설정합니다.

제품이 고객 계정에 연결된 경우 외부 사용자는 이러한 제품 모델을 사용하여 이러한 제품을 볼 수 있습니다.

포털 봇 기반 세션 수 보기

봇 기반 세션의 수를 확인하여 고객에게 잘못 청구되지 않도록 합니다. CSM 포털 사용량 세션은 고객에게 청구될 수 있지만 봇, 크롤러 및 DDOS 공격으로 인해 생성된 세션에 대해 고객에게 불필요하게 청구되는 경우가 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, usage_admin

이 태스크 정보

생성한 모든 새 포털에 대해, 봇 세션은 서비스 포털 봇 세션 [ua_sp_bot_session] 테이블에서 캡처되고 모든 세션 유형은 서비스 포털 사용량 [ua_sp_usage] 테이블에서 캡처됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 보고서 〉 보기/실행.
2. 검색 필드에 ## ## ##을 입력합니다.
3. 드롭다운 목록에서 고객 포털 사용량 보고서를 선택합니다.
   보고서에는 모든 세션의 세션 수와 봇, 크롤러 및 DDoS 공격으로 생성된 세션 수가 별도로 표시됩니다.

Customer 및 **Consumer Service** Portal에 대한 다단계 인증

다단계 인증은 2단계 검증이라고도 하며, 사용자가 여러 자격 증명 세트를 입력하도록 하는 보안 요구사항입니다.

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

셀프 서비스 웹 포털에 대한 액세스가 잠재적인 취약점으로부터 보다 안전해질 수 있도록 Customer 및 Consumer Service Portal 사용자에 대해 다단계 인증을 활성화합니다. 자세한 내용은 MFA(Multifactor Authentication) 를 참조하십시오.

다단계 인증 속성

속성을 사용하여 역할 기반의 다단계 인증 기준을 활성화하고 동작을 구성합니다.

다단계 인증 속성

속성	설명
다단계 인증 사용 [glide.authenticate.multifactor]	사용자 및 관리자가 이 기능을 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. • 형식: 활성화 | 비활성화 • 기본값: 활성화 • 위치: **Multi-factor Authentication** 〉 속성
사용자가 다단계 인증 설정을 바이패스할 수 있는 횟수 [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	사용자가 추가 암호 요구사항을 생략하기 위해 선택할 수 있는 횟수를 나타내는 숫자를 입력합니다. 이렇게 하면 사용자가 모바일 장치가 없는 경우 인스턴스에 계속 로그인할 수 있습니다. 이 기능을 해제한 다음 다시 사용하도록 설정하면 카운터가 다시 시작됩니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 3 • 위치: **Multi-factor Authentication** 〉 속성
사용자의 이메일 주소로 보낸 일회성 코드의 유효한 시간(분) [glide.multifactor.onetime.code.validity]	재설정 코드가 유효한 기간을 분 단위로 입력합니다. 다단계 인증으로 로그온 을 참조하십시오. • 유형: 문자열 • 기본값: 10 • 위치: **Multi-factor Authentication** 〉 속성
클럭 오차를 허용하면서 코드의 유효성을 유지할 수 있는 추가 시간(초)입니다. 최대 값은 60초입니다. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	최대 60까지 초 단위로 입력합니다. 기본적으로 인스턴스는 ## ##에서 생성된 단일 앱 생성 코드와 비교하여 사용자가 입력한 코드를 확인합니다. 이 속성을 사용하여 시간 창을 움직이거나 시간 창에서 생성된 하나 이상의 코드를 유효한 것으로 간주할 수 있습니다. 속성 값은 ## ## - x/2 및 ## ## + x/2의 계산에 사용되며, 여기서 'x'는 이 속성의 값입니다. 예를 들어, 10의 값을 사용하는 경우 인스턴스는 앱에서 생성한 모든 코드를 시간 범위 [## ## - 5#] 및 [## ## + 5#] 사이에서 유효하게 간주합니다.

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

다단계 인증 속성

속성	설명
	이 속성을 사용하면 할당된 기본 시간에 사용자가 올바른 코드를 입력할 수 없는 문제를 로그에서 방지할 수 있습니다.

다단계 인증에 대한 역할 구성

다음과 같은 외부 역할을 다단계 역할에 추가합니다.

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer

이러한 역할을 가진 사용자는 다단계 인증을 사용해야 합니다. 자세한 내용은 사용자 기반 다단계 기준 구성 을 참조하십시오.

Consumer 서비스 포털용 Sitemap Generator

ServiceNow# Sitemap Generator 애플리케이션을 사용하면 XML 사이트맵을 효율적으로 정의하고 자동으로 생성할 수 있습니다.

Consumer Sitemap Generator에 대한 서비스 포털 구성 요구 사항

사이트맵은 스크립트 또는 정적 XML에서 생성됩니다. 사이트 맵 확인은 자동으로 처리되지 않으므로 사이트 맵을 생성할 때 해당 컨텐츠가 다음 요구사항을 충족하는지 확인합니다.

- Consumer 서비스 포털에 대해 구성된 지식베이스 및 카탈로그만 포함
- 인증되지 않은 사용자 액세스 권한이 있는 Consumer Service Portal 페이지만 포함
- 공개적으로 접근할 수 없는 Consumer Service Portal URL 제외
- 301 리디렉션으로 응답하는 페이지를 제외합니다.
- 폐기 및 만료된 지식베이스 문서 제외
- 지식 문서에 대한 hreflang 지원 포함

SEO(검색 엔진 최적화)에 대한 사이트맵 요구 사항에 대한 자세한 내용은 Google 문서에서 사이트맵 빌드 및 제출 을 참조하십시오.

고객 서비스 관리의 작업 공간 설정

고객 서비스 관리와 함께 사용할 작업 공간을 CSM Configurable Workspace 또는 CSM 에이전트 작업 공간 중에서 선택하고 설정 지침을 따릅니다.

CSM 작업 공간에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- CSM Configurable Workspace: 이 작업 공간은 UI Builder 로 쉽게 구성할 수 있으며 Next Experience 사용자 인터페이스를 사용합니다.
- CSM 에이전트 작업 공간: 이 작업 공간을 사용하면 ITSM, ITOM 및 PPM과 같은 다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합할 고객 서비스 관리 수 있습니다.

작업 공간 설정을 완료한 후 CSM 작업 공간에서 사용할 다양한 기능을 선택하고 구성할 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.

현재 CSM 에이전트 작업 공간를 사용 중이며 CSM Configurable Workspace를 구현하려는 경우, Configurable Workspace로 마이그레이션을 참조하십시오.

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

고객 서비스 관리의 작업 공간

작업 공간은 고객 서비스 에이전트가 고객 질문에 답하고 고객 문제를 해결하는 데 필요한 도구를 제공하는 도구 모음입니다.

작업 공간 은 사용자가 전체 작업을 효율적으로 수행할 수 있는 단일 집중 작업 공간에 있는 작업 및 워크플로우의 모음입니다. 사용자가 빠르고 간편하게 고객을 지원하고 질문과 문제를 처리하는 데 사용할 수 있는 도구가 포함됩니다. 또한 작업 공간에는 여러 케이스를 관리하기 위한 다중 탭 인터페이스와 현재 작업에 대한 빠른 방향을 제공하는 상황별 디스플레이 등 사용자의 효율성을 높여주는 기능이 포함되어 있습니다.

고객 서비스 관리에서는 다음과 같은 작업 영역이 제공됩니다.

- CSM Configurable Workspace
- CSM 에이전트 작업 공간

이러한 작업 공간은 동일한 방식으로 작동하며 동일한 사용자 경험을 제공합니다. 두 작업 공간 간 주된 차이점은 기본 아키텍처이자, 서로 다른 기술을 사용하여 빌드된다는 점입니다. 자세한 내용은 CSM 작업 공간 인터페이스 선택을 참조하십시오.

작업 공간의 실행 예시

에이전트는 다음과 같이 작업 공간을 사용합니다.

작업 공간 개요

시작하기

시작하려면 타일을 선택합니다.

CSM 작업 공간 살펴보기	관리자를 사용하는 경우 작업 공간	를 사용하는 에이전트 작업 공간
CSM 작업 공간 개념 및 기능에 대해 알아보기	CSM 작업 공간 및 기능 설정	CSM 작업 공간을 통한 고객 지원

CSM 작업 공간 살펴보기

CSM 작업 공간 개요를 검토하여 설정 방법을 이해하고 조직에 사용하는 방법을 이해할 수 있습니다.

다양한 유형의 에이전트 지원

작업 공간은 티어1 에이전트가 모든 작업 유형에 응답하고, 문제의 전체 컨텍스트를 확인하고, 관련 권장 사항을 확인하여 문제를 해결하는 데 사용하는 단일 창 뷰입니다.

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

고객 서비스 에이전트는 CSM 작업 공간을 사용하여 고객과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 문제를 해결할 수 있습니다. 직관적인 인터페이스는 다음과 같은 다양한 유형의 환경에서 작업하는 고객 서비스 에이전트를 지원합니다.

CSM 작업 공간에서 지원되는 서비스 에이전트

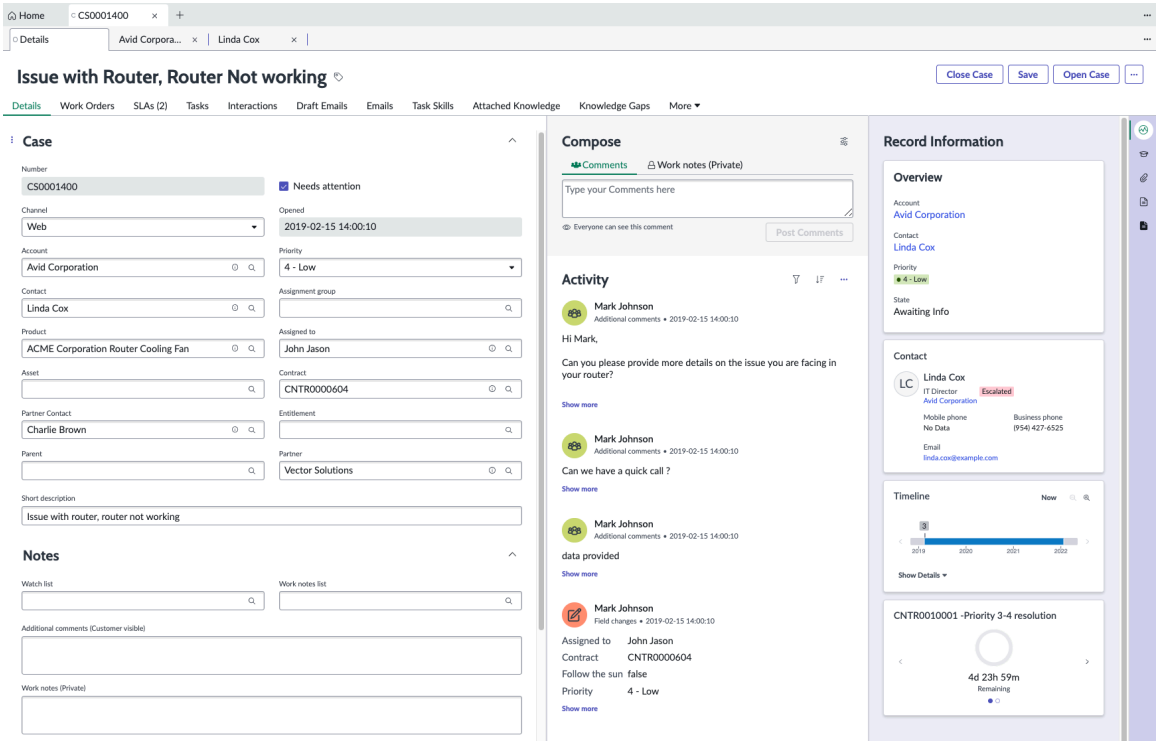
에이전트 유형	에이전트 작업
채팅/SMS 에이전트	고객 채팅 및 SMS 요청을 처리합니다.
전화 에이전트	고객 전화 문의를 처리합니다.
케이스 에이전트	Customer 또는 Consumer Service Portal 또는 인바운드 이메일에서 만들어진 케이스를 처리합니다.
위치 에이전트	워크업 상호작용으로부터 생성되는 케이스를 처리합니다.

주요 기능

단일 창 뷰

한 위치에서 케이스와 관련된 모든 세부 정보를 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.

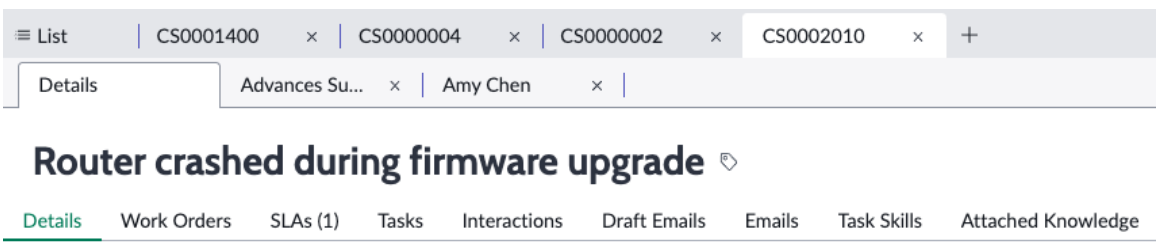


상세 정보 탭에는 선택한 케이스에 대한 포괄적인 정보를 제공하는 다음 메인 섹션이 있습니다.

- 케이스: 계정, 접촉 창구, 제품, 짧은 설명 및 할당된 에이전트와 같은 케이스에 대한 상세 정보를 표시합니다.
- 메모: 케이스에 대해 작업하는 에이전트가 추가한 메모와 의견을 표시합니다. 메모는 비공개이며 내부 사용자에게만 표시되고, 의견은 고객에게 표시됩니다.
- 작성: 에이전트가 케이스에 대한 메모를 입력하는 데 사용하는 설명 및 작업 메모 위젯을 포함합니다. 에이전트가 의견 섹션에 입력하는 텍스트는 모든 사람에게 표시됩니다. 그러나 에이전트가 작업 메모에 입력하는 텍스트는 비공개이며 내부 사용자에게만 표시됩니다. 고객은 작업 메모를 볼 수 없습니다.
- 활동: 케이스가 열린 후 발생한 모든 처리 활동, 대화 및 변경 내용을 표시합니다.
- 기록: 에이전트가 케이스 개요, 접촉 창구, 케이스 타임라인, 남은 해결 시간 등 케이스에 대한 주요 정보를 얻기 위해 신속하게 스캔할 수 있는 케이스 기록의 간략한 상세 정보를 제공하는 카드를 표시합니다.

다중 탭 뷰

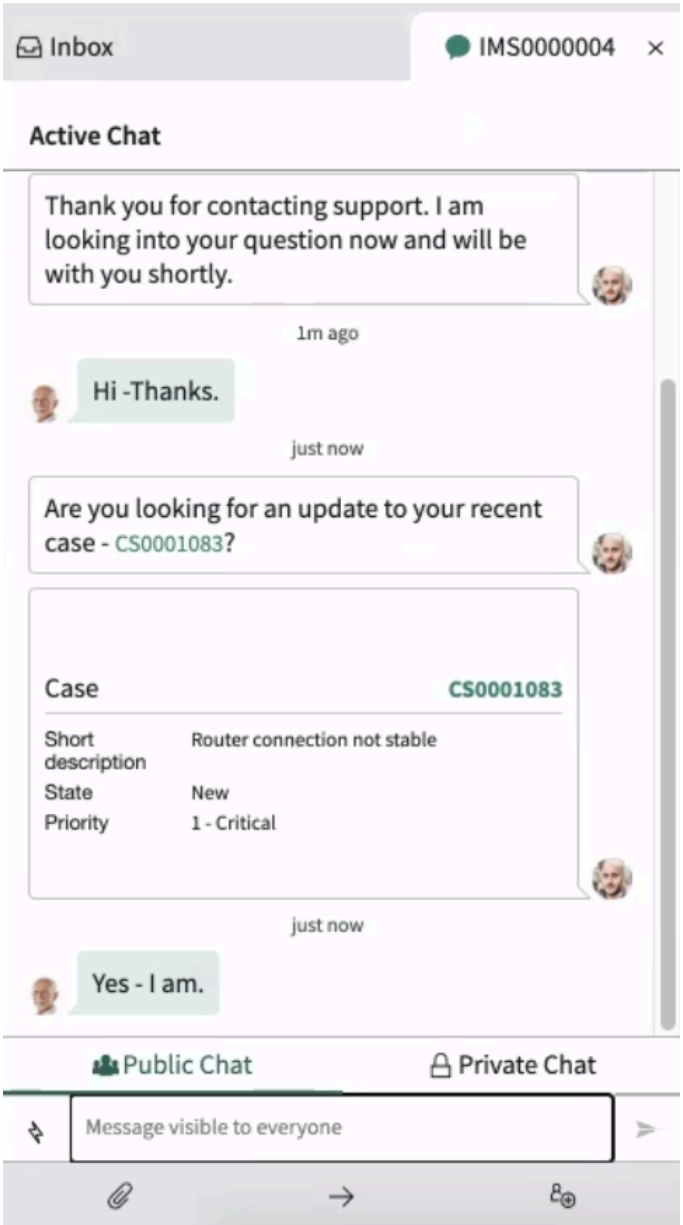
여러 탭과 하위 탭에서 여러 케이스 및 관련 기록을 엽니다. 탭을 간편하게 전환하여 고객과의 여러 채팅, 통화, 문의를 처리합니다.



통합된 통신 채널

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

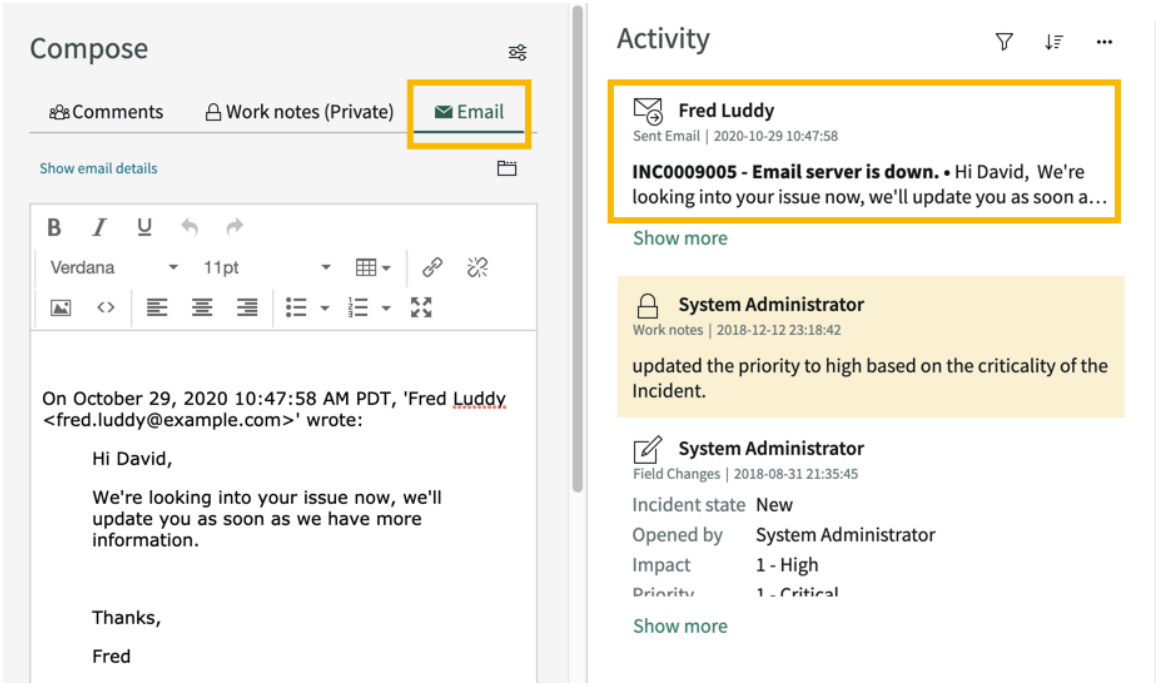
동일한 인터페이스에서 채팅, 전화, SMS, 워크업을 통해 고객과 실시간으로 소통합니다.



통합 이메일 클라이언트

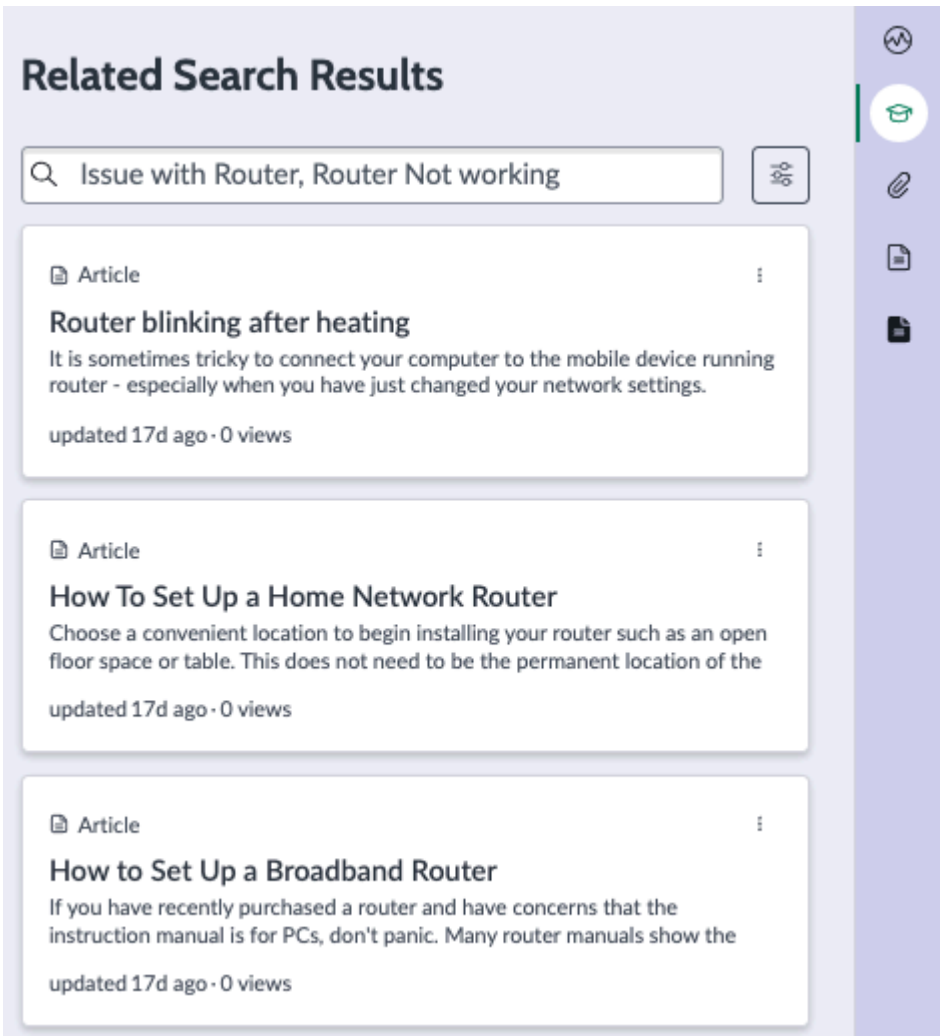
에이전트는 이메일을 작성하고 활동 스트림에도 액세스할 수 있습니다.

© 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.



에이전트 지원

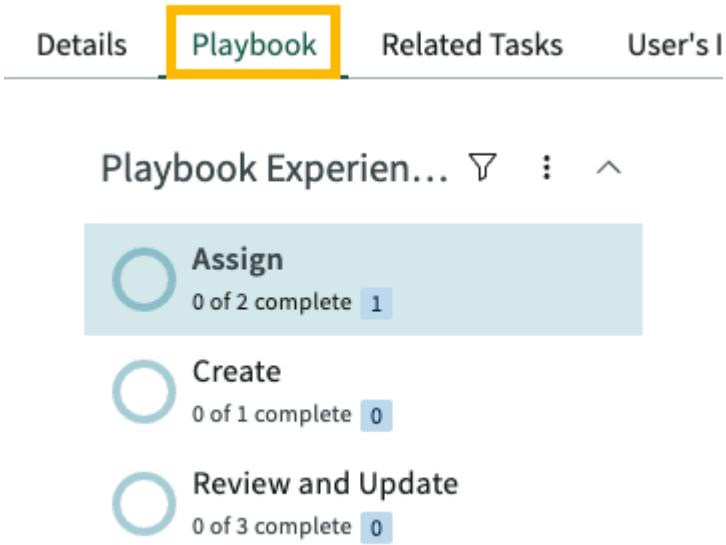
AI 권장 사항을 통해 케이스를 신속하게 해결합니다.



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

Playbook

단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 수행합니다.



CSM 작업 공간 인터페이스 선택

CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 중 하나 또는 둘 다 구성 및 사용하도록 선택할 수 있습니다.

다음 항목에서는 각 CSM 작업 공간의 이점을 설명합니다. 이러한 이점을 고려하여 에이전트에 적합한 작업 공간을 결정합니다.

CSM Configurable Workspace

CSM Configurable Workspace는 고객 서비스 관리 애플리케이션에 사용할 수 있는 두 업무 공간 중 하나이며 Next Experience 사용자 인터페이스를 사용합니다. 사용자의 요구에 맞게 이 작업 공간을 쉽게 구성하고 확장할 수 있습니다.

개요

CSM에서 제공하는 작업 공간을 구성하고 확장해야 하거나 동일한 인스턴스 내에서 여러 브랜드를 위한 작업 공간의 테마를 적용해야 하는 경우에는 CSM Configurable Workspace를 사용하는 것이 좋습니다. 이 작업 공간을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- UI Builder에서 페이지 레이아웃과 구성요소를 빠르게 구성합니다.
- 사용자 지정 구성요소를 작업 공간으로 확장하고 배포합니다.
- UI Builder 구성요소를 활용하여 추가적인 솔루션을 빌드합니다.

UI Builder는 작업 공간 및 포털 웹 기반 환경을 위한 페이지를 신속하게 빌드할 수 있는 WYSIWYG 웹 사용자 인터페이스 작성기입니다. CSM Configurable Workspace는 UI Builder 기능을 사용하여 빌드됩니다.

- 이 도구에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.
- UI Builder에서 구성요소 작업에 대한 자세한 내용은 구성요소 작업 을 참조하십시오.
- 사용 가능한 구성요소에 대한 자세한 내용은 https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components 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.

Next Experience 사용자 인터페이스

Next Experience 사용자 인터페이스(UI)는 인스턴스 앱을 통합하고 작업에 필요한 항목에 액세스하는 데 필요한 클릭 수를 줄입니다. UI는 단일 창에서 인스턴스 전체의 컨텐츠에 액세스할 수 있는 통합 탐색 기능을 제공합니다. 작업 공간과 동일한 창에서 코어 UI 목록, 양식 및 대시보드에 액세스합니다. 인스턴스를 검색하고 상황별 탐색을 통해 어디에 있는지 확인할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Next Experience UI에서 작업 을 참조하십시오.

구성 가능한 작업 공간에 대한 새로운 시각적 설계를 사용하면 구성요소 수준 테마를 제어하고 다크 모드를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Next Experience에서 테마 탐색 을 참조하십시오.

또한 새로운 시각적 디자인은 컴팩트한 간격 모드를 제공합니다. 이 모드는 양식 필드와 컨트롤 및 목록 행과 열 사이의 간격을 줄여 브라우저 창에 표시되는 정보의 양을 최적화합니다. 자세한 내용은 Next Experience 표시 기본 설정 구성 을 참조하십시오.

User Experience Analytics

User Experience Analytics 애플리케이션은 ServiceNow 모바일 플랫폼과 Service Portal 인스턴스의 웹 자산으로 빌드된 웹 및 모바일 애플리케이션의 사용자에게 핵심성과지표를 모니터링할 수 있는 대시보드 뷰를 제공합니다. 메트릭 및 상호작용을 시각화하여 사용자 환경을 더 잘 이해하고, 사용자를 위한 보다 직관적인 여정을 만들 수 있습니다.

분석 모듈 은 앱 사용량, 기술, 지리적 위치, 이벤트, 사용자 보존 데이터를 여러 시각화 유형으로 나타냅니다. 이벤트 를 사용하여 메뉴 선택, 버튼 클릭 및 살짝 밀기와 같이 사용자가 트리거한 이벤트의 발생을 보고 구성 가능한 작업 공간 사용을 모니터링합니다.

애플리케이션 정보

CSM Configurable Workspace 애플리케이션은 ServiceNow Store에서 제공됩니다. 이 애플리케이션은 Next Experience UI Builder를 사용하여 쉽게 구성하고 확장할 수 있는 작업 공간을 제공합니다. CSM Configurable Workspace를 사용하면 에이전트가 고객과 소통하고, 질문에 답변하고, 케이스를 만들고, 문제를 해결할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

CSM Agent Workspace

CSM 에이전트 작업 공간는 고객 서비스 관리 애플리케이션에 사용할 수 있는 두 업무 공간 중 하나입니다. ITSM, ITOM 또는 PPM과 같은 다른 ServiceNow 애플리케이션과 Customer Service Management를 통합해야 하는 경우에는 CSM Agent Workspace를 사용하는 것이 좋습니다.

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

CSM 에이전트 작업 공간를 사용하여 Customer Service Management를 통합할 수 있는 애플리케이션은 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.

- IT Service Management(ITSM): 이 통합을 통해 고객 서비스 케이스에서 요청, 인시던트, 문제 및 변경 기록을 생성하고 외부 사용자는 Customer 및 Consumer Service Portal에서 이러한 기록을 확인할 수 있습니다.
- IT Operations Management(ITOM): 이 통합을 통해 수동으로 또는 자동화를 통해 경보로부터 미리 케이스를 생성하고, 경보의 영향을 받는 계정과 해당 설치 기반 항목을 추적할 수 있습니다.
- Customer Project Management와 통합: 이 통합을 통해 고객 계정에 대한 프로젝트 및 프로젝트 작업을 생성하고, 최종 사용자가 Customer Service Portal에서 프로젝트 및 작업을 확인할 수 있도록 지원합니다.

주:
이러한 통합과 함께 제공되는 작업 및 워크플로우를 사용하려면 CSM 에이전트 작업 공간를 구성해야 합니다.

CSM 작업 공간 기능

에이전트가 고객을 지원하고 케이스를 처리하는 데 사용할 수 있는 Customer Service Management 작업 공간의 기능은 다음과 같습니다.

CSM 작업 공간 인터페이스 기능

이러한 주제를 사용하여 CSM 작업 공간 인터페이스, 방문 페이지, 양식에 대한 개요를 확인합니다.

CSM 작업 공간 기능 개요

기능 개요	설명
CSM 작업 공간 인터페이스 개요	CSM 작업 공간 인터페이스와 이 인터페이스를 구성하는 다양한 영역 및 구성요소에 대한 개요를 제공합니다.
CSM 작업 공간 방문 페이지	고객 서비스 에이전트에게 새롭게 할당된 케이스와 높은 순위의 케이스, 그리고 해당 그룹에 할당된 케이스의 개요를 제공합니다.
CSM 작업 공간 양식 헤더	구성 가능한 양식 헤더, 헤더에 포함된 기본 및 보조 값, 이 정보가 표시되는 위치에 대한 개요를 제공합니다.
CSM 작업 공간 양식 기능	에이전트 작업, 계정 계층, 특별 처리 메모, 관련 목록 및 에이전트 지원에 대한 개요를 제공합니다.
CSM 작업 공간 양식 리본 및 구성요소	에이전트에게 케이스 세부 정보를 간략히 보여줍니다. 양식 리본의 구성요소에는 접촉 창구 또는 소비자 요약, 타임라인, SLA 세부 정보를 포함한 케이스 관련 정보가 표시됩니다.

추가 기능

CSM 작업 공간에서 다양한 추가 기능을 사용할 수 있습니다.

CSM 작업 공간의 기타 기능

기능	설명
CSM용 AWA	AWA(Advanced Work Assignment)를 사용하여 에이전트의 가용성, 용량과 기술력을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다.
Workforce Optimization for Customer Service	Workforce Optimization을 사용하여 인력의 생산성을 관리하고 유지합니다. 효율적으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업 공간의 기타 기능

기능	설명
	업무를 팀에 라우팅하며, 팀의 기술 및 일정을 관리하고, 성과를 모니터링합니다.
고객 정보 센터	고객 정보 센터를 통해 에이전트에게 고객에 대한 모든 정보를 중앙의 한 곳에서 제공합니다. 에이전트는 이 기능을 통해 고객 문제를 신속하게 분석하여 효율적인 지원 서비스를 제공할 수 있습니다.
고객 서비스 케이스 유형	다양한 유형의 고객 문제를 처리하도록 케이스 유형을 사용합니다. 케이스 유형은 신용 카드 분실 등 특정한 유형의 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 식별합니다.
Proactive Customer Service Operations	이 기능을 사용하면 고객이 사용하는 디지털 서비스를 추적하고 서비스 중단에 대한 케이스를 사전 예방적으로 생성할 수 있습니다.
Customer Service Management를 위한 플레이북	Playbook을 사용하여 특정 유형의 고객 서비스 케이스를 해결하는 데 필요한 작업을 완료하는 단계별 지침을 제공합니다.
Guided Decisions for Customer Service Management	결정 안내를 사용하면 구조화된 문제 해결 프로세스를 통해 고객 서비스 에이전트를 안내하여 복잡한 케이스를 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다.
조회 및 확인	이 기능을 사용하면 에이전트가 이름, 전화 번호 또는 기록 번호와 같은 정보를 사용하여 접촉 창구나 소비자를 신속하게 찾을 수 있습니다.
케이스 작업 상태	케이스 작업 상태 기능을 사용하면 에이전트가 주의가 필요한 케이스를 쉽게 식별할 수 있습니다.
케이스 해결 예상 시간	머신 러닝을 사용하여 짧은 설명, 범주, 우선순위, 할당 그룹과 같은 케이스 속성에 따라 케이스 해결 예상 시간(ETTR)을 예측합니다.

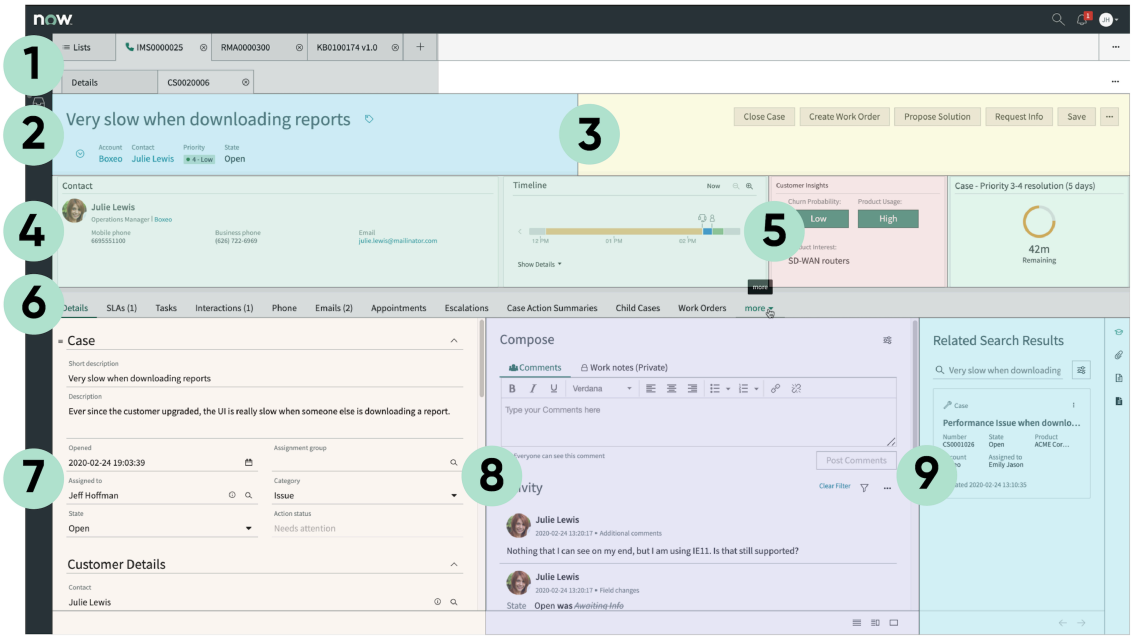
CSM 작업 공간 인터페이스 개요

CSM 작업 공간의 개요와 작동 방식을 확인합니다.

기능

CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간에서 사용할 수 있는 기능을 사용하여 여러 케이스, 계정 및 고객을 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.



작업 공간 기능

번호	기능	설명
1	다중 탭 인터페이스	탭을 사용하여 열려 있는 여러 기록 사이를 쉽게 탐색합니다. • 케이스 기록이 최상위 탭에 열립니다. • 계정 및 접촉 창구와 같은 연결된 기록은 최상위 탭 아래의 하위 탭에 열립니다.
2	양식 헤더	양식 헤더의 구성 가능한 필드에 케이스, 계정 및 접촉 창구 정보가 간략히 요약되어 있습니다. • CSM 에이전트 작업 공간, 양식 헤더가 기록의 맨 위에 나타납니다. • CSM Configurable Workspace에서 양식 헤더의 보조 값은 기록의 맨 위 또는 상황별 측면 패널의 기본 값 아래에 나타날 수 있습니다.
3	UI 작업	케이스 만들기 또는 정보 요청 등의 작업을 수행하려면 이러한 버튼을 사용합니다.
4	리본	구성 가능한 리본 구성요소는 접촉 창구 또는 소비자 요약, 타임라인, 활성 SLA 및 예상 해결 시간을 표시합니다. • CSM 에이전트 작업 공간에서 리본은 양식 헤더 아래 기록의 맨 위에 나타납니다. • CSM Configurable Workspace에서 리본은 양식 헤더 아래 또는 상황별 측면 패널에 나타날 수 있습니다.

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

작업 공간 기능

번호	기능	설명
5	사용자 지정 리본 구성요소	리본 구성요소를 직접 만들어 작업 공간에 추가합니다. 이 예시에는 고객 인사이트라는 사용자 지정 구성요소가 포함되어 있습니다.
6	관련 목록	관련 정보를 보려면 탭을 클릭하십시오. 추가 탭을 보려면 추가를 클릭하십시오.
7	양식 필드	상세 정보 탭에 양식 필드가 표시됩니다. 케이스 양식의 경우 기본 레이아웃에 케이스 정보가 활동 스트림과 함께 나란히 표시됩니다.
8	활동 스트림	활동 스트림은 케이스 활동의 시간 기록을 표시합니다. 케이스 양식의 경우, 활동 스트림은 기본 레이아웃의 중앙 위치를 차지하므로 에이전트가 케이스 기록을 스크롤하여 볼 수 있습니다.
9	상황별 측면 패널	해결된 케이스, 지식베이스 및 커뮤니티 사이트와 같은 여러 출처에서 정보를 검색하려면 에이전트 지원을 사용합니다. 상황별 측면 패널에서 기록 정보를 보고, 파일을 첨부하고, 템플릿을 선택할 수도 있습니다. 예측 인텔리전스를 사용하는 경우, 중요 문제 및 중요 케이스에 대한 유사 케이스와 권장사항도 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 유사 케이스 권장 사항을 참조하십시오.

CSM 작업 공간 방문 페이지

방문 페이지는 사용자가 최초로 보는 작업 공간 뷰입니다. 방문 페이지는 사용자의 할당된 역할에 맞게 조정된 컨텐츠를 표시하고 작업을 시작하는 데 필요한 정보를 제공합니다.

방문 페이지에는 필터링된 목록, KPI 및 사용자가 한 위치에서 정보에 액세스할 수 있는 기타 기능이 포함될 수 있습니다. CSM 작업 공간 방문 페이지는 고객 서비스 에이전트와 관리자에게 할당된 케이스 및 케이스 작업 목록과 에이전트, 그룹 및 조직 메트릭을 제공합니다.

에이전트는 방문 페이지를 시작점으로 사용하여 작업에 들어가서 케이스 및 케이스 작업의 우선순위를 빠르게 검색하고 우선순위를 지정하고 기록에 액세스하며 성과를 추적할 수 있습니다.

CSM Configurable Workspace 방문 페이지

CSM Configurable Workspace에는 여러 방문 페이지가 있습니다.

CSM 방문 페이지 및 CSM 방문 페이지 - 프리미엄

이러한 방문 페이지는 구성요소를 사용하여 목록과 메트릭을 표시합니다. 관리자는 UI Builder에서 이 정보를 구성하고 다양한 대상에 대해 서로 다른 방문 페이지를 만들 수 있습니다.

플러그인 활성화에 따라 두 가지 버전의 방문 페이지를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM 작업 공간 방문 페이지 플러그인를 참조하십시오.

CSM 대시보드

이 방문 페이지는 대시보드를 사용하여 정보를 표시합니다. 사용자는 제공된 대시보드를 복제하고 원하는 대로 수정하거나 새 대시보드를 만든 다음 이러한 대시보드를 다른 사용자와 공유할 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.

CSM 에이전트 작업 공간 방문 페이지

방문 페이지는 CSM 에이전트 작업 공간에 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM Agent Workspace 방문 페이지를 참조하십시오.

CSM 작업 공간 방문 페이지

다음 표에서는 CSM 작업 공간 방문 페이지에 대한 플러그인 요구 사항을 설명합니다.

CSM 방문 페이지 플러그인 요구 사항

방문 페이지	플러그인 요구 사항
CSM 방문 페이지 (CSM Configurable Workspace용)	플러그인(CSM Configurable Workspace sn_csm_wrkspc)과 함께 사용할 수 있습니다.
CSM 방문 페이지 - 프리미엄	다음 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다. • CSM Configurable Workspace(sn_csm_wrkspc) • Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced(com.snc.pa.customer_service_advanced)
CSM 대시보드	플러그인(CSM Configurable Workspace sn_csm_wrkspc)과 함께 사용할 수 있습니다. 〈다른 대시보드와 탭을 보는 데 필요한 플러그인에 대한 정보를 제공합니다>.
CSM 방문 페이지 (CSM 에이전트 작업 공간용)	Customer Service 플러그인 (com.sn_customerservice)과 함께 사용할 수 있습니다.

CSM 방문 페이지

CSM 방문 페이지는 사용자에게 할당된 케이스 및 케이스 작업 목록과 에이전트, 그룹 및 조직 메트릭을 제공합니다.

고객 서비스 에이전트 및 관리자는 CSM 방문 페이지를 사용하여 작업을 신속하게 검색하고 우선순위를 지정하며 기록에 액세스하고 성능을 추적할 수 있습니다. 관리자는 고유한 비즈니스 요구에 맞게 UI Builder 에서 방문 페이지를 사용자 지정할 수 있습니다.

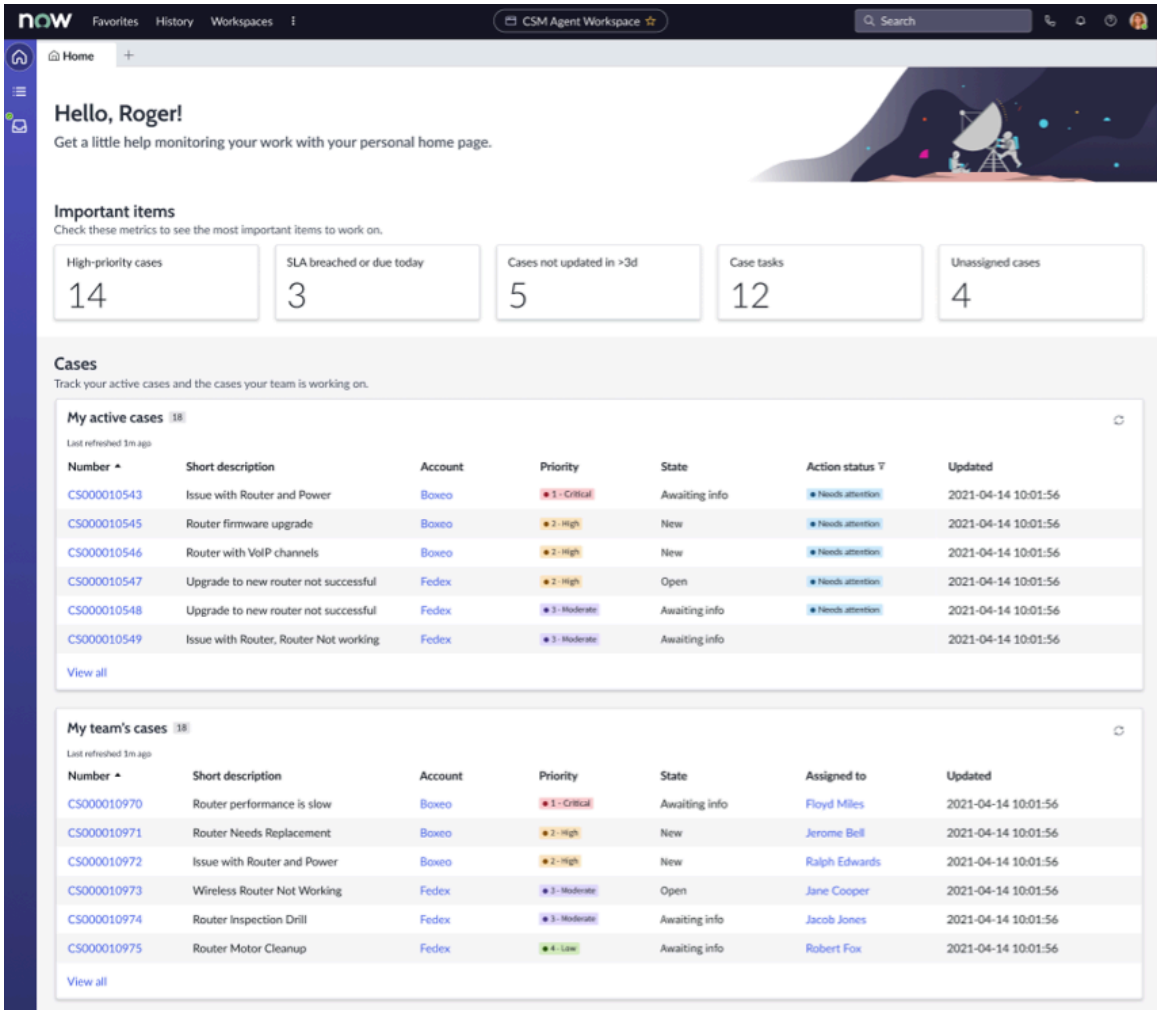
CSM 방문 페이지에는 케이스 정보를 표시하는 구성요소와 구성요소 데이터를 추가로 분석하는 시각화가 포함되어 있습니다. 각 시각화는 데이터 소스에 연결됩니다. 예를 들어, 우선순위가 높은 케이스 구성 요소에는 P1 및 에스컬레이션된 케이스와 주의가 필요한 케이스에 대한 시각화가 포함되어 있습니다.

CSM 방문 페이지는 CSM Configurable Workspace(sn_csm_wrkspc) 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다. 이 방문 페이지는 CSM Configurable Workspace의 기본 방문 페이지입니다.

주:
기존 CSM Configurable Workspace 방문 페이지를 사용자 지정하지 않은 업그레이드 고객은 Washington DC 릴리스에서 사용할 수 있는 방문 페이지로 자동 업그레이드됩니다. 기존 CSM Configurable Workspace 방문 페이지를 사용자 지정한 업그레이드 고객은 Washington DC 방문 페이지를 수동으로 수락해야 합니다.

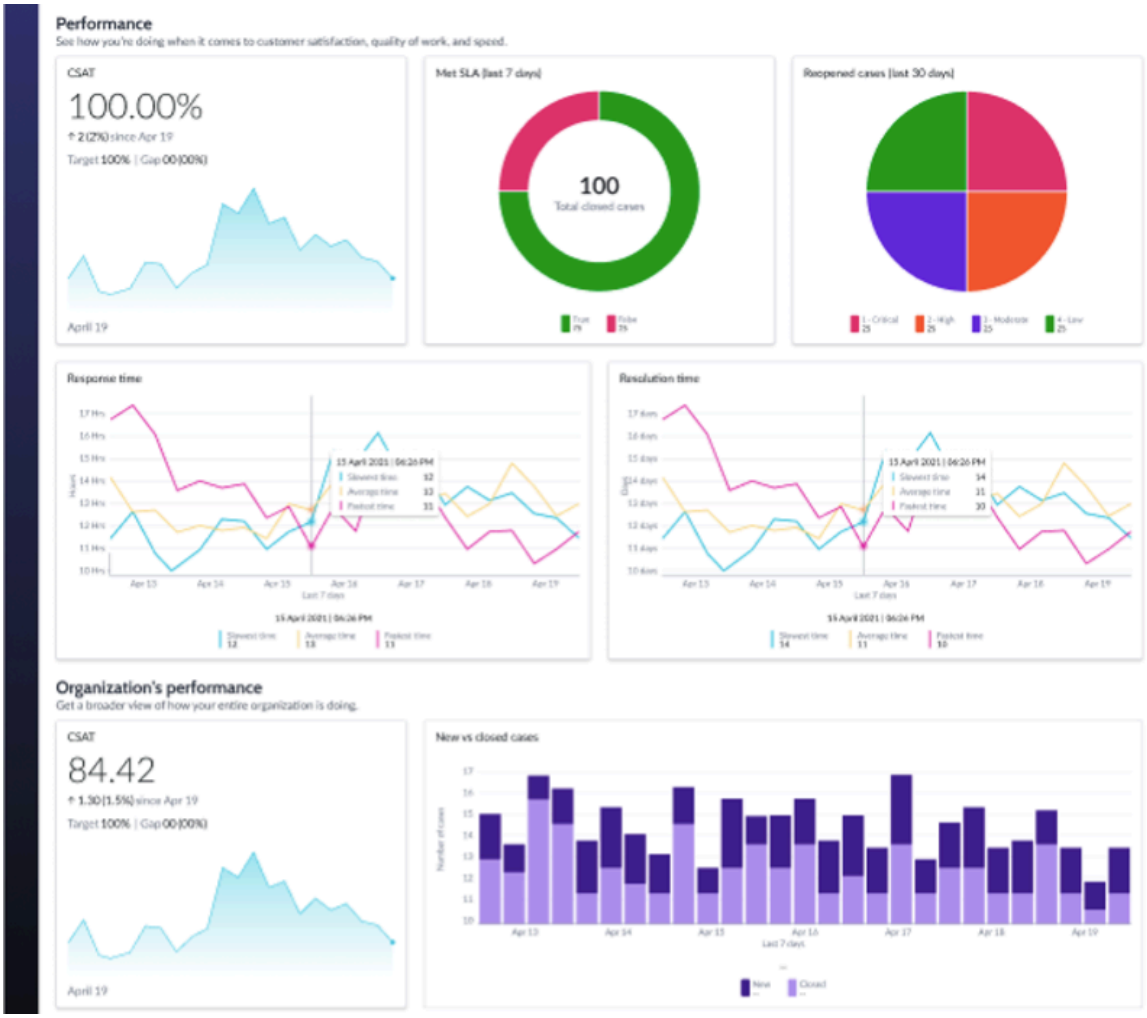
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CSM 방문 페이지 - 할당된 케이스 및 케이스 작업



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

CSM 방문 페이지 - 성과 메트릭



CSM 방문 페이지 섹션 및 구성요소

CSM 방문 페이지에는 중요한 항목, 기록 목록 및 성과 데이터를 표시하는 다양한 섹션과 구성요소가 포함되어 있습니다.

CSM 방문 페이지 및 **CSM** 방문 페이지 - 프리미엄 섹션 및 구성요소

섹션	설명
중요 항목	이 섹션에는 에이전트의 작업할 가장 중요한 항목을 표시하는 단일 점수 카드가 포함되어 있습니다. • 높은 우선순위 케이스: P1 케이스, 에스컬레이션된 케이스 및 주의가 필요한 케이스를 포함합니다. • **SLA** 위반 또는 오늘 만료 • 3일 이상 업데이트되지 않은 케이스 • 케이스 작업 • 미할당 케이스: 할당되지 않고 에이전트의 할당 그룹 중 하나에 속하는 케이스입니다. 점수 카드를 클릭하면 적절한 필터 조건이 있는 기록 목록이 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.

CSM 방문 페이지 및 **CSM** 방문 페이지 - 프리미엄 섹션 및 구성요소

섹션	설명
케이스	이 섹션에는 다음 두 개의 기록 목록이 포함되어 있습니다. • 내 활성 케이스 • 내 팀의 케이스 케이스 번호를 클릭하면 새 탭이 열리고 케이스 기록이 표시됩니다.
성과	이 섹션에는 에이전트의 성과를 추적하는 표시기가 포함되어 있습니다. • 충족된 SLA(지난 7일) • 재오픈된 케이스(지난 30일) Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced 플러그인을 활성화하면 성과 섹션에서 다음 표시기를 사용할 수 있습니다. • **CSAT**: 지난 7일 동안 에이전트에 할당된 케이스를 기준으로 한 고객 만족도 점수입니다. • 응답시간 • 해결 시간 표시기를 클릭하여 필터링된 기록 목록이나 KPI 세부 정보 페이지를 표시합니다.
조직 성과	이 섹션에는 조직 성과를 추적하는 표시기가 포함되어 있습니다. • **CSAT**: 지난 7일 동안의 고객 만족도 점수입니다. • 신규 및 종결 케이스: 지난 7일 동안 일일 집계한 신규 및 종결 케이스입니다. KPI 세부 정보 페이지를 보려면 표시기를 클릭합니다. 주: 이 섹션은 CSM 방문 페이지 - 프리미엄에서 사용할 수 있으며, Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced 플러그인 활성화가 필요합니다.

CSM Configurable Workspace용 방문 페이지 생성

UI Builder를 사용하여 에이전트용 방문 페이지를 생성합니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- CSM Configurable Workspace 방문 페이지 생성
- 작업 공간용 사용자 지정 방문 페이지 생성
- UI Builder에서 사용자 지정 방문 페이지 생성

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

여러 방문 페이지 생성

여러 방문 페이지를 생성할 수 있습니다. 그러나 한 사용자에게 하나의 방문 페이지만 표시됩니다. 표시되는 방문 페이지는 다음 설정에 따라 달라집니다.

- 활성 필드의 설정. 방문 페이지가 표시되려면 이 필드를 true로 설정해야 합니다.
- 방문 페이지의 순서. 순서 값이 낮은 페이지가 순서 값이 높은 페이지보다 우선합니다. 순서 번호가 가장 낮은 활성 페이지가 먼저 표시됩니다.
- 권한이 정의된 경우, 필요한 역할이 있거나 필요한 할당 그룹의 구성원인 사용자만 방문 페이지를 볼 수 있습니다. 여러 역할 및 할당 그룹 조건은 OR 조건으로 간주됩니다.

CSM 방문 페이지 - 프리미엄

CSM 방문 페이지 - 프리미엄은 사용자에게 할당된 케이스 및 케이스 작업 목록과 에이전트, 그룹 및 조직 메트릭을 제공합니다.

고객 서비스 에이전트 및 관리자는 CSM 방문 페이지 - 프리미엄을 사용하여 작업을 신속하게 검색하고 우선순위를 지정하며 기록에 액세스하고 성과를 추적할 수 있습니다. 관리자는 고유한 비즈니스 요구에 맞게 UI Builder 에서 방문 페이지를 사용자 지정할 수 있습니다.

CSM 방문 페이지 - 프리미엄에는 케이스 정보를 표시하는 구성요소와 구성요소 데이터를 추가로 분석하는 시각화가 포함되어 있습니다. 예를 들어, 우선순위가 높은 케이스 구성 요소에는 P1 및 에스컬레이션된 케이스와 주의가 필요한 케이스에 대한 시각화가 포함되어 있습니다. 또한 성과 및 조직 성과 섹션에 추가 표시기와 시각화가 포함되어 있습니다. 각 시각화는 데이터 소스에 연결됩니다.

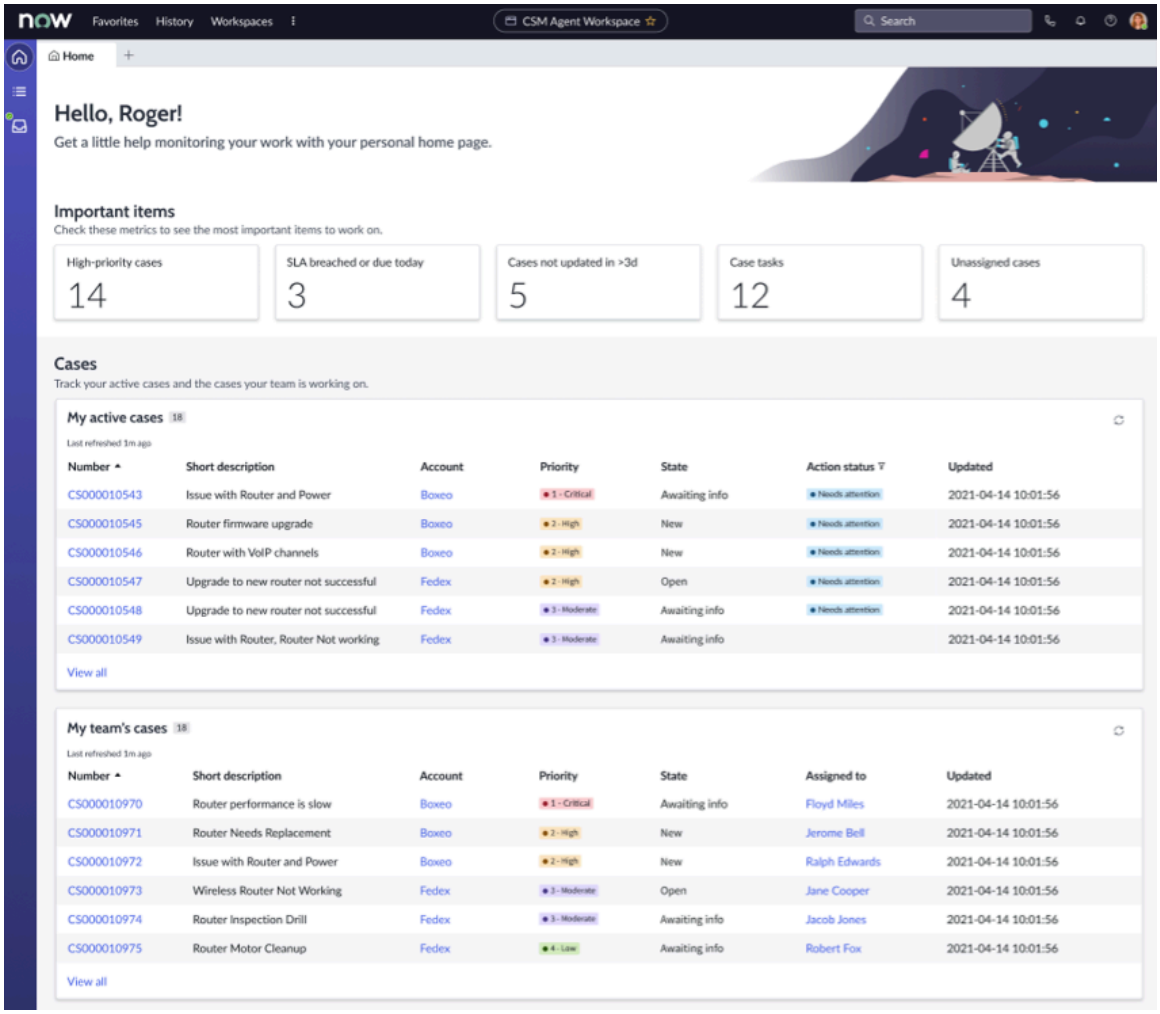
CSM 방문 페이지 - 프리미엄은 다음 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다.

- CSM Configurable Workspace(sn_csm_wrkspc)
- Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced(com.snc.pa.customer_service_advanced)

주:
기존 CSM Configurable Workspace 방문 페이지를 사용자 지정하지 않은 업그레이드 고객은 Washington DC 릴리스에서 사용할 수 있는 방문 페이지로 자동 업그레이드됩니다. 기존 CSM Configurable Workspace 방문 페이지를 사용자 지정한 업그레이드 고객은 Washington DC 방문 페이지를 수동으로 수락해야 합니다.

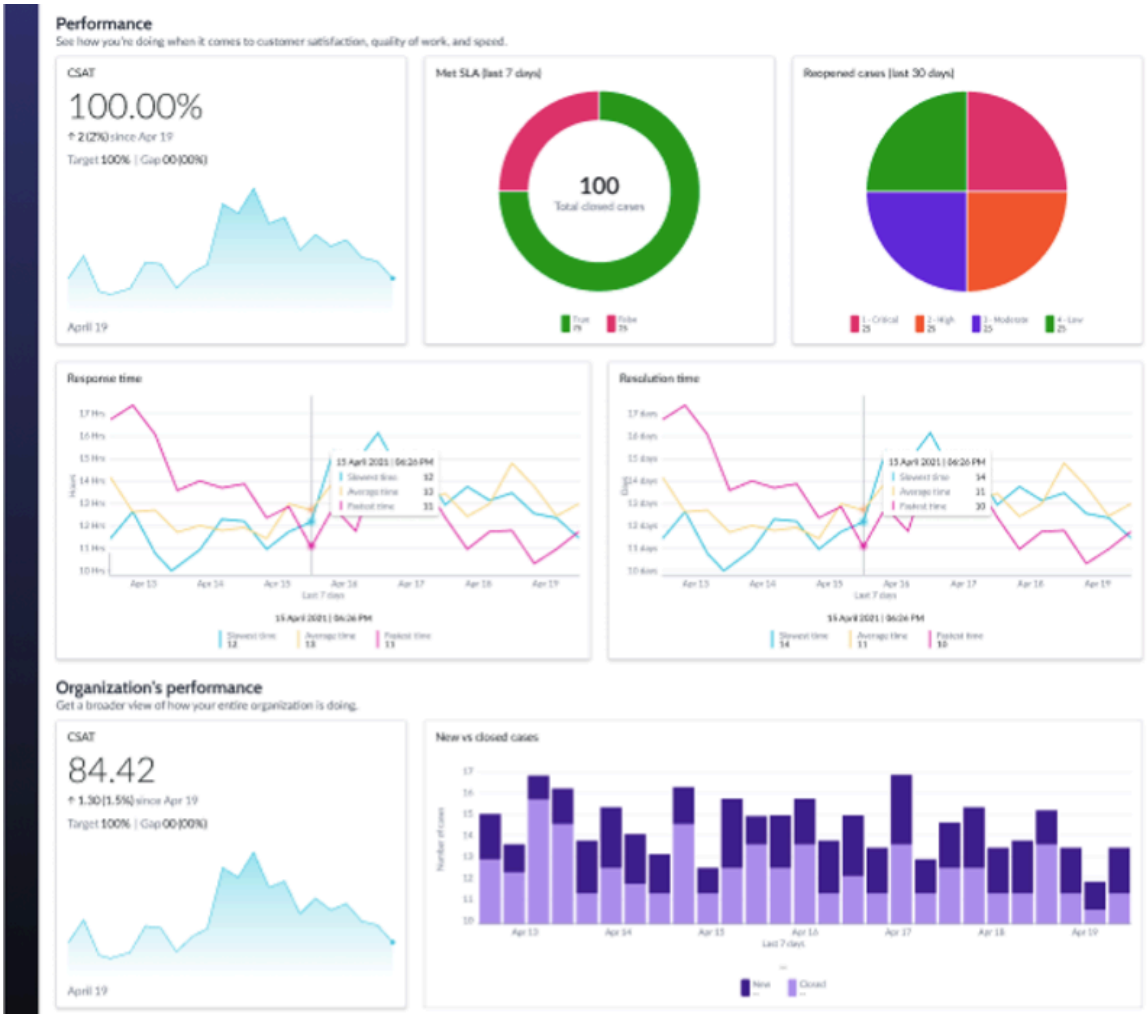
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CSM 방문 페이지 - 할당된 케이스 및 케이스 작업



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

CSM 방문 페이지 - 성과 메트릭



CSM 방문 페이지 - 프리미엄 섹션 및 구성요소

CSM 방문 페이지에는 중요한 항목, 기록 목록 및 성과 데이터를 표시하는 다양한 섹션과 구성요소가 포함되어 있습니다.

CSM 방문 페이지 및 **CSM** 방문 페이지 - 프리미엄 섹션 및 구성요소

섹션	설명
중요 항목	이 섹션에는 에이전트의 작업할 가장 중요한 항목을 표시하는 단일 점수 카드가 포함되어 있습니다. • 높은 우선순위 케이스: P1 케이스, 에스컬레이션된 케이스 및 주의가 필요한 케이스를 포함합니다. • **SLA** 위반 또는 오늘 만료 • 3일 이상 업데이트되지 않은 케이스 • 케이스 작업 • 미할당 케이스: 할당되지 않고 에이전트의 할당 그룹 중 하나에 속하는 케이스입니다. 점수 카드를 클릭하면 적절한 필터 조건이 있는 기록 목록이 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.

CSM 방문 페이지 및 **CSM** 방문 페이지 - 프리미엄 섹션 및 구성요소

섹션	설명
케이스	이 섹션에는 다음 두 개의 기록 목록이 포함되어 있습니다. • 내 활성 케이스 • 내 팀의 케이스 케이스 번호를 클릭하면 새 탭이 열리고 케이스 기록이 표시됩니다.
성과	이 섹션에는 에이전트의 성과를 추적하는 표시기가 포함되어 있습니다. • 충족된 SLA(지난 7일) • 재오픈된 케이스(지난 30일) Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced 플러그인을 활성화하면 성과 섹션에서 다음 표시기를 사용할 수 있습니다. • **CSAT**: 지난 7일 동안 에이전트에 할당된 케이스를 기준으로 한 고객 만족도 점수입니다. • 응답시간 • 해결 시간 표시기를 클릭하여 필터링된 기록 목록이나 KPI 세부 정보 페이지를 표시합니다.
조직 성과	이 섹션에는 조직 성과를 추적하는 표시기가 포함되어 있습니다. • **CSAT**: 지난 7일 동안의 고객 만족도 점수입니다. • 신규 및 종결 케이스: 지난 7일 동안 일일 집계한 신규 및 종결 케이스입니다. KPI 세부 정보 페이지를 보려면 표시기를 클릭합니다. 주: 이 섹션은 CSM 방문 페이지 - 프리미엄에서 사용할 수 있으며, Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced 플러그인 활성화가 필요합니다.

CSM Configurable Workspace용 방문 페이지 생성

UI Builder를 사용하여 에이전트용 방문 페이지를 생성합니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- CSM Configurable Workspace 방문 페이지 생성
- 작업 공간용 사용자 지정 방문 페이지 생성
- UI Builder에서 사용자 지정 방문 페이지 생성

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

여러 방문 페이지 생성

여러 방문 페이지를 생성할 수 있습니다. 그러나 한 사용자에게 하나의 방문 페이지만 표시됩니다. 사용자에게 표시되는 방문 페이지는 다음 설정에 따라 달라집니다.

- 활성 필드의 설정. 방문 페이지가 표시되려면 이 필드를 true로 설정해야 합니다.
- 방문 페이지의 순서. 순서 값이 낮은 페이지가 순서 값이 높은 페이지보다 우선합니다.
- 권한이 정의된 경우, 필요한 역할이 있거나 필요한 할당 그룹의 구성원인 사용자만 방문 페이지를 볼 수 있습니다. 여러 역할 및 할당 그룹 조건은 OR 조건으로 간주됩니다.

대시보드 방문 페이지

사용자가 CSM Configurable Workspace에서 대시보드를 표시, 사용자 지정 및 공유할 수 있고 이러한 대시보드를 방문 페이지로 사용할 수 있습니다.

작업 공간 대시보드를 사용하면 에이전트 및 관리자와 같은 사용자가 자신의 메트릭을 구성하고 사용자 지정할 수 있습니다. 이러한 사용자는 사용 가능한 대시보드 사이를 전환하고 대시보드 목록과 메트릭을 수정하여 중요한 정보를 추적할 수 있습니다. 또한 동료 및 팀 간에 대시보드를 공유할 수 있습니다.

작업 공간 대시보드를 표시하기 위해 시스템 관리자는 CSM 대시보드 방문 페이지 변형을 활성화하고 사용자 권한을 구성합니다. 구성되면 페이지 대상에 포함된 사용자는 CSM Configurable Workspace의 대시보드 개요 방문 페이지와 해당 페이지에 포함된 기본 대시보드를 볼 수 있습니다.

대시보드는 대시보드 개요 방문 페이지의 타일로 표시됩니다. 개별 타일에는 제목, 작성자, 대시보드 인증 여부, 로그인한 사용자가 대시보드에 책갈피를 지정했다는 표시가 표시됩니다.

대시보드 방문 페이지의 이점

대시보드를 방문 페이지로 사용하면 사용자에게 더 많은 유연성을 제공할 수 있습니다. 대시보드를 쉽게 사용자 지정할 수 있어 페이지를 훨씬 더 쉽게 사용할 수 있습니다. 사용자는 자신의 목록과 메트릭을 생성하여 필요한 정보를 표시한 다음 이러한 대시보드를 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 예를 들어 팀이 단일 대시보드를 공유하거나 새 에이전트가 공유 대시보드를 수정하여 직접 생성할 수 있습니다. 시스템 관리자의 구성이 필요하지 않으므로 대시보드를 훨씬 빠르게 생성할 수 있습니다.

애플리케이션 정보

CSM 대시보드 방문 페이지 변형은 CSM 및 FSM Configurable Workspace Foundation 플러그인(com.snc.uib.cwf_workspace)에 포함되어 있습니다.

CSM 및 FSM Configurable Workspace 플러그인을 포함하는 CSM Configurable Workspace 애플리케이션은 ServiceNow# Store에서 사용할 수 있습니다.

이 방문 페이지 변형에서 사용할 수 있는 기본 대시보드는 사용자 역할에 따라 사용할 수 있습니다. 이러한 대시보드 중 일부는 모든 대시보드 정보를 보기 위해 추가 플러그인이 필요합니다. 이러한 플러그인은 다음과 같습니다.

- Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service(com.snc.pa.customer_service)
- Performance Analytics – 컨텐츠 팩 – Customer Service Management – Advanced(com.snc.pa.customer_service_advanced)
- Performance Analytics Premium for Customer Service(com.snc.pa.premium.cs)
- Performance Analytics - 컨텐츠 팩 – Advanced Work Assignment(com.snc.pa.awa)

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

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

CSM 대시보드 방문 페이지 변형 활성화

CSM 대시보드 방문 페이지 변형은 **CSM/FSM Configurable Workspace** 환경을 위한 선택적 페이지 변형입니다. 기본적으로 이 페이지 변형은 비활성으로 표시되며 순서 값은 0입니다. 활성화되어 가장 낮은 순서 번호로 설정하면 시스템은 페이지 대상에 포함된 사용자에 대해 기본 CSM 방문 페이지 대신 **CSM** 대시보드 방문 페이지를 사용합니다.

주:
기본 방문 페이지, 대시보드 개요 및 해당 페이지에 포함된 기본 대시보드 는 읽기 전용 모드에서 사용할 수 있으며 예제로 제공됩니다. 방문 페이지와 대시보드의 중복을 생성하고 사용자 지정하는 것이 좋습니다.

페이지 변형을 활성화하고 순서를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 기록 페이지 순서 설정을 참조하십시오.

대시보드 개요 방문 페이지의 사용자 역할

기본적으로 대시보드 개요 방문 페이지는 다음 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다.

- admin
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

주:
위치 에이전트 또는 관계 에이전트와 같은 다른 역할을 가진 사용자는 **CSM** 방문 페이지를 계속 볼 수 있습니다.

시스템 관리자는 페이지 대상을 구성하여 이러한 기본 역할을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 대상에 대해 자세히 알아보기
- UI Builder 페이지에 대상 추가

역할은 대시보드 개요 방문 페이지에서 사용할 수 있는 대시보드에 대한 보기 액세스를 결정합니다. 자세한 내용은 기본 대시보드를 참조하십시오.

서비스 관리 에이전트 역할(sn_esm_agent)에는 시각화 디자이너 및 시각화 라이브러리와 연결된 역할인 데이터 시각화 생성자 역할(viz_creator)이 포함되어 있습니다. viz_creator 역할을 가진 사용자는 시각화를 만들 수 있습니다. 고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent) 및 소비자 서비스 에이전트(sn_customerservice.consumer_agent) 역할에는 sn_esm_agent 역할이 포함됩니다. 자세한 내용은 Data visualizations in Platform Analytics 문서를 참조하십시오.

대시보드 개요 방문 페이지 기본 대시보드

대시보드 개요 방문 페이지에서 4개의 대시보드를 사용할 수 있습니다. 이러한 대시보드는 관리자 역할을 포함한 모든 사용자가 읽기 전용 모드에서 사용할 수 있습니다. 사용자는 이러한 대시보드를 복제하고 중복 대시보드를 원하는 내용으로 변경할 수 있습니다.

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

주:
이러한 대시보드는 Platform Analytics experience 에서도 사용할 수 있습니다.

대시보드 개요 방문 페이지에는 에이전트를 위한 다음 대시보드가 포함되어 있습니다.

- 고객 서비스 에이전트
- 고객 서비스 에이전트 - 고급

대시보드 개요 방문 페이지에는 매니저와 관리자를 위한 다음 대시보드가 포함되어 있습니다.

- 고객 서비스 에이전트
- 고객 서비스 에이전트 - 고급
- 고객 서비스 관리자
- 고객 서비스 관리자 - 고급

CSM Configurable Workspace 방문 페이지 대시보드

방문 페이지	상세 정보
고객 서비스 에이전트	CSM Configurable Workspace(com.snc.uib.csm_agent_workspace) 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다. 고객 서비스 에이전트 대시보드는 기본적으로 내 작업 탭에 위젯이 포함되어 있습니다. 주: 이 탭은 대시보드의 유일한 탭이므로 표시되지 않습니다. Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service(com.snc.pa.customer_service) 플러그인을 활성화하면 전체 고객 서비스 에이전트 대시보드에 모든 탭이 제공됩니다.
고객 서비스 에이전트 - 고급	다음 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다. • CSM Configurable Workspace(com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – 컨텐츠 팩 – Customer Service Management – Advanced(com.snc.pa.customer_service_advanced) Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Advanced Work Assignment(com.snc.pa.awa) 플러그인을 활성화하면 조직 추세 탭에 두 개의 위젯이 추가됩니다. • 문제가 있는 내 케이스 • 생성된 내 KB
고객 서비스 관리자	다음 플러그인과 함께 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.

CSM Configurable Workspace 방문 페이지 대시보드

방문 페이지	상세 정보
	• CSM Configurable Workspace(com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service(com.snc.pa.customer_service) Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service(com.snc.pa.customer_service) 플러그인을 활성화하면 전체 고객 서비스 관리자 대시보드에 모든 탭이 제공됩니다.
고객 서비스 관리자 - 고급	다음 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다. • CSM Configurable Workspace(com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – 컨텐츠 팩 – Customer Service Management – Advanced(com.snc.pa.customer_service_advanced) Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Advanced Work Assignment(com.snc.pa.awa) 플러그인을 활성화하면 작업 할당 분석 탭이 고객 서비스 관리자 - 고급 대시보드에 추가됩니다.

대시보드 인증

관리자 역할을 가진 사용자는 대시보드를 인증하여 회사에서 승인하고 사용하도록 권장하는 대시보드임을 나타낼 수 있습니다. 대시보드 개요 방문 페이지에서 사용할 수 있는 기본 대시보드는 인증되어 있으며 관리자가 이 설정을 변경할 수는 없습니다. 관리자는 새 대시보드만 인증할 수 있습니다. 자세한 내용은 Certify a Platform Analytics dashboard 문서를 참조하십시오.

대시보드 작업

에이전트는 자체 대시보드를 생성하고 해당 대시보드를 다른 에이전트 또는 할당 그룹과 공유할 수 있습니다. 예를 들어 에이전트는 임시 주말 할당과 같은 특정 할당을 지원하는 메트릭과 목록이 있는 대시보드를 만들 수 있습니다.

대시보드 개요 방문 페이지에서 관리자와 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 역할에 사용할 수 있는 기본 대시보드를 봅니다.
- 사용 가능한 대시보드를 필터링합니다.
- 대시보드 타일을 선택하여 새 탭에 대시보드를 표시합니다. 두 개 이상의 대시보드를 사용할 수 있는 경우 사용자는 대시보드 선택기에서 항목을 선택하여 사용 가능한 대시보드 간에 전환할 수 있습니다.
- 기본 대시보드를 복제하고 사용자 지정합니다.
- 대시보드 이름, 설명 및 가시성과 같은 대시보드 세부 정보를 봅니다.
- 구성 패널을 사용하여 대시보드를 편집합니다.
- 다른 사용자 또는 그룹과 대시보드를 공유하고 편집 또는 보기 전용 권한을 부여합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대시보드를 생성합니다.
- Platform Analytics Workspace 에서 시각화 요소를 생성하고 공유합니다.

자세한 내용은 다음 테이블의 작업 설명을 참조하십시오.

대시보드 방문 페이지 사용자 작업

작업	설명
역할에 사용할 수 있는 기본 대시보드를 봅니다.	**1.** 선택 워크플레이스 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**. 대시보드 개요 방문 페이지에 사용 가능한 대시보드가 표시됩니다. **2.** 대시보드 타일을 선택하여 새 탭에 대시보드를 표시합니다.
대시보드 세부 정보 보기	**1.** 대시보드를 선택합니다. **2.** 정보 아이콘( )을 선택하여 세부 정보 패널을 엽니다.
대시보드 필터링	대시보드 개요 방문 페이지에서 여러 필터 옵션을 사용할 수 있습니다. 사용자는 다음과 같은 방법으로 사용 가능한 대시보드를 필터링할 수 있습니다. • 이름 또는 소유자(검색 창) • 최근: 최근에 생성된 대시보드를 표시합니다. • 책갈피 지정됨: 책갈피가 지정된 대시보드만 표시합니다. • 인증됨: 관리자가 인증한 대시보드만 표시합니다. • 내가 생성함: 내가 생성한 대시보드만 표시합니다. • 나와 공유됨: 나와 공유된 대시보드만 표시합니다. • 모두: 액세스할 수 있는 모든 대시보드를 표시합니다.
대시보드 복제	**1.** 추가 작업 메뉴( )를 선택합니다. **2.** 복제를 선택합니다. **3.** 대시보드 복제 팝업 창에서 새 이름과 설명을 입력합니다. **4.** 팝업 창에서 복제를 선택합니다. **5.** 복제된 대시보드에 액세스하려면 다음을 수행합니다. ○ 정보 메시지에서 열기를 선택합니다. ○ 대시보드 개요 방문 페이지에서 대시보드 타일을 선택합니다. 자세한 내용은 Duplicate a Platform Analytics dashboard 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.

대시보드 방문 페이지 사용자 작업

작업	설명
대시보드 편집	**1.** 편집을 선택합니다. **2.** 원하는 대시보드 탭을 선택합니다. **3.** 기존 요소를 편집하거나 새 요소를 추가합니다. 이러한 작업에 대한 자세한 내용은 Edit Platform Analytics dashboards 문서를 참조하십시오.
대시보드 공유	**1.** 추가 작업 메뉴( )를 선택합니다. **2.** 공유를 선택합니다. **3.** 대시보드 공유 팝업 창에서 필드에 대한 액세스 권한 부여에 사용자, 그룹 또는 역할을 추가합니다. **4.** 원하는 경우 대시보드에 대한 권한을 활성화하는 확인란을 활성화합니다. **5.** 뷰어로 추가 또는 편집기로 추가를 선택합니다. **6.** 선택한 사용자, 그룹 또는 역할이 액세스 관리 섹션에 추가됩니다. 여기에서 권한을 변경할 수 있습니다. **7.** 확인을 클릭합니다. 자세한 내용은 Share a Platform Analytics dashboard 문서를 참조하십시오.
대시보드 생성	**1.** 대시보드 개요 방문 페이지에서 새 대시보드 생성을 선택합니다. **2.** 새 대시보드 팝업 창에서 인라인 편집기를 선택합니다. **3.** 이름과 설명을 입력하고 새 대시보드 생성을 선택합니다. 새 대시보드가 편집 모드에서 열립니다. **4.** 대시보드에 새 요소를 추가합니다. 이 단계에 대한 자세한 내용은 Create a dashboard with the inline editor 문서를 참조하십시오. 인라인 편집기로 대시보드를 만들 때 대시보드의 정보를 구성하고 채우는 데 도움이 되는 몇 가지 요소를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Platform Analytics dashboard overview 문서를 참조하십시오.
대시보드 인쇄	**1.** 추가 작업 메뉴( )를 선택합니다. **2.** 인쇄용을 선택합니다. 자세한 내용은 Print a Platform Analytics dashboard 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.

대시보드 방문 페이지 사용자 작업

작업	설명
대시보드 책갈피 지정	**1.** 추가 작업 메뉴( )를 선택합니다. **2.** 책갈피에 추가를 선택합니다. 자세한 내용은 Bookmark a Platform Analytics dashboard 문서를 참조하십시오.

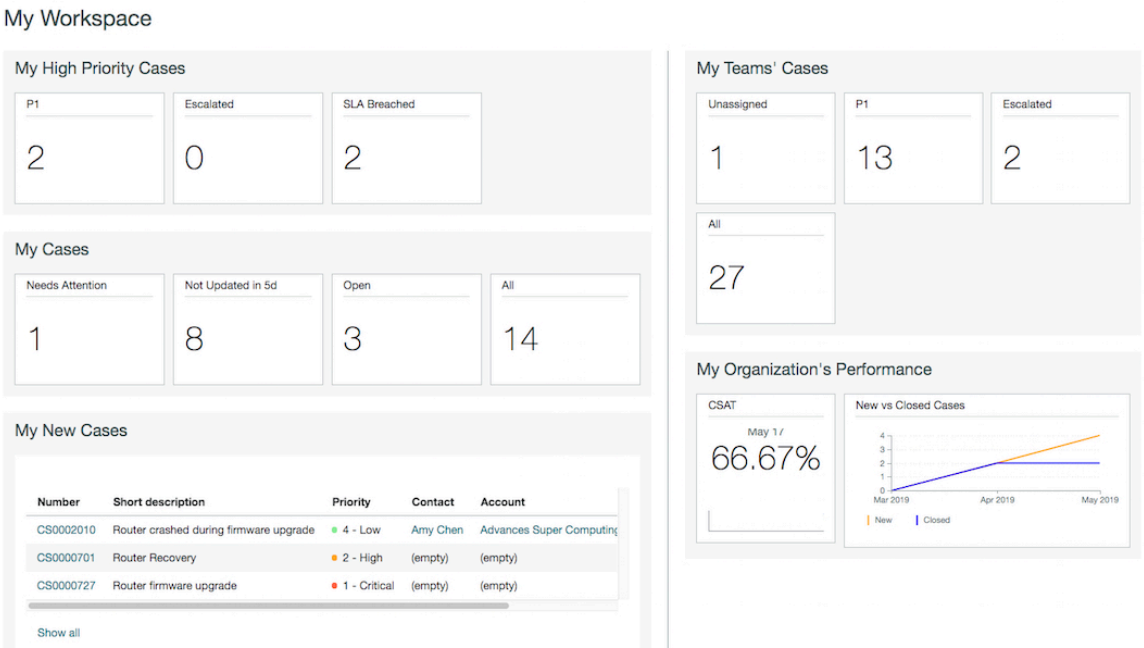
CSM 에이전트 작업 공간 방문 페이지

CSM 에이전트 작업 공간의 방문 페이지는 사용자에게 할당된 케이스 및 케이스 작업 목록과 에이전트, 그룹 및 조직 메트릭을 제공합니다.

CSM 에이전트 작업 공간의 경우, **CSM** 방문 페이지에는 케이스 정보를 표시하는 구성요소와 구성요소 데이터를 추가로 세분화하는 시각화가 포함되어 있습니다. 각 시각화는 데이터 소스에 연결됩니다. 예를 들어, 우선순위가 높은 케이스 구성요소에는 P1 및 에스컬레이션된 케이스에 대한 시각화가 포함되어 있습니다.

CSM 방문 페이지에 Performance Analytics 정보를 추가하려면 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced 플러그인(com.snc.pa.customer_service_advanced)을 활성화합니다. 이 플러그인에는 **CSAT** 및 신규 대비 종결된 케이스에 대한 분석을 포함한 내 조직의 성과 섹션이 추가됩니다.

CSM 방문 페이지**(Performance Analytics** 데이터 포함)



CSM Agent Workspace 방문 페이지 **-** 섹션 및 구성요소

섹션	설명
우선순위가 높은 케이스	이 섹션에는 에이전트의 작업할 가장 중요한 케이스를 표시하는 단일 점수 카드가 포함되어 있습니다. 우선순위가 높은 케이스의 점수 카드는 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.

CSM Agent Workspace 방문 페이지 - 섹션 및 구성요소

섹션	설명
	• **P1** • 에스컬레이션됨 • **SLA** 위반됨 점수 카드를 선택하면 적절한 필터 조건이 있는 기록 목록이 표시됩니다.
내 케이스	이 섹션에는 에이전트의 현재 케이스를 표시하는 단일 점수 카드가 포함되어 있습니다. • 주의 필요 • 5일 동안 업데이트하지 않음 • 오픈 • 모두 점수 카드를 선택하면 적절한 필터 조건이 있는 기록 목록이 표시됩니다.
내 신규 케이스	이 섹션에는 새 케이스에 대한 기록 목록이 포함되어 있습니다. 각 케이스 기록은 다음을 제공합니다. • 케이스 번호 • 짧은 설명 • 우선순위 • 접촉 창구 • 계정 기록을 선택하면 케이스가 새 탭에서 열립니다.
내 팀의 케이스	이 섹션에는 팀의 현재 케이스에 대한 정보를 표시하는 단일 점수 카드가 포함되어 있습니다. • 할당되지 않음 • **P1** • 에스컬레이션됨 • 모두 점수 카드를 선택하면 적절한 필터 조건이 있는 기록 목록이 표시됩니다.
내 조직의 성과	이 섹션에는 조직 성과를 추적하는 표시기가 포함되어 있습니다. • **CSAT**: 지난 7일 동안의 고객 만족도 점수입니다. • 신규 및 종결 케이스: 지난 7일 동안 일일 집계한 신규 및 종결 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.

CSM Agent Workspace 방문 페이지 - 섹션 및 구성요소

섹션	설명
	KPI 세부 정보 페이지를 보려면 표시기를 선택합니다.

CSM 에이전트 작업 공간용 방문 페이지 생성

CSM 에이전트 작업 공간 관리자 역할(workspace_admin) 또는 시스템 관리자 역할(admin)이 있으면 기존 **CSM** 방문 페이지를 복제하여 다양한 에이전트 및 팀을 위한 방문 페이지를 생성할 수 있습니다. 이 페이지를 복제한 후에는 컨테이너, 시각화, 페이지 및 컨테이너 레이아웃을 추가하거나 편집할 수 있습니다.

자세한 내용은 CSM Agent Workspace 방문 페이지 생성의 세부 단계를 참조하십시오.

CSM 작업 공간 양식 헤더

CSM 작업 공간의 구성 가능한 양식 헤더를 사용하면 케이스, 계정 또는 접촉 창구 정보를 빠르게 확인할 수 있습니다.

양식 헤더에는 기본값과 여러 보조 값이 포함됩니다. 케이스, 계정 및 접촉 창구 양식에 대한 헤더에 포함된 정보를 구성할 수 있습니다.

양식 헤더 값

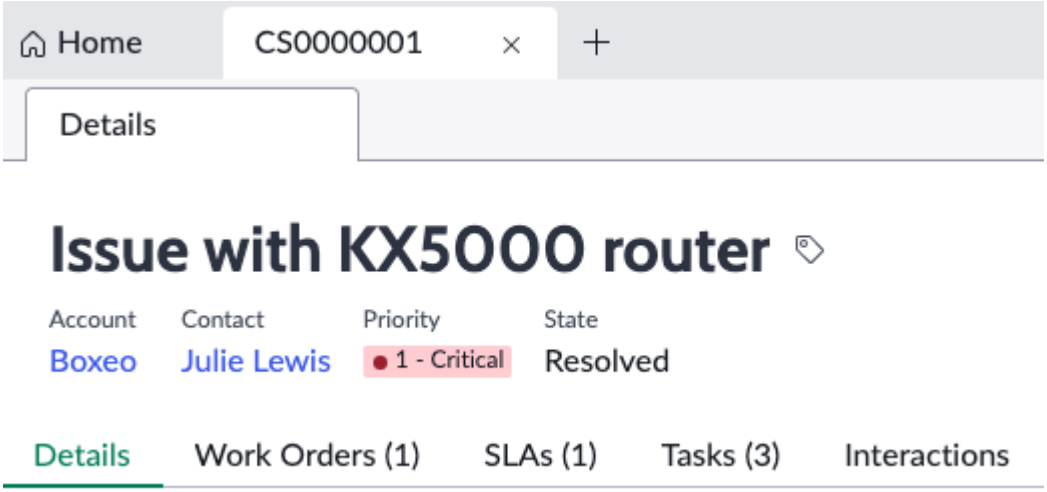
양식	기본값	보조 값
케이스	짧은 설명	• 계정 및 접촉 창구(B2B) • 소비자(B2C) • 우선순위 • 상태
계정	계정	기본 접촉 창구
접촉 창구	접촉 창구	계정

양식 헤더 보조 값 표시

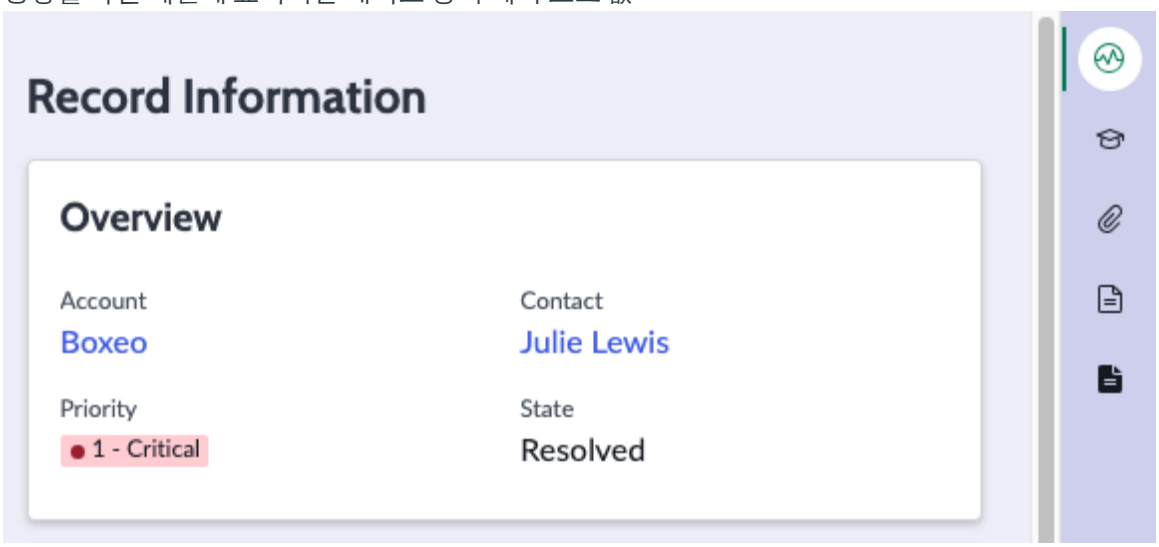
기본 값 아래 또는 상황별 측면 패널에 보조 값을 표시하도록 양식 헤더를 구성할 수 있습니다. *record_secondary_values_location* 속성이 이 설정을 제어합니다.

© 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.

기본 값 아래에 표시되는 케이스 양식 헤더 보조 값



상황별 측면 패널에 표시되는 케이스 양식 헤더 보조 값



양식 헤더 구성에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- CSM 에이전트 작업 공간: 작업 공간에서 양식 헤더 설정
- CSM Configurable Workspace:
  - 에서 양식 헤더 설정 CSM Configurable Workspace
  - 상황별 측면 패널에 양식 리본 및 양식 헤더 보조 값 표시

> **주:**
> CSM Configurable Workspace에는 하나의 양식 헤더 구성, 즉 **CSM/FSM Configurable Workspace** 헤더 구성이 포함되어 있습니다.

양식 헤더 구성요소

CSM Configurable Workspace의 경우 양식 헤더는 UI Builder 로 구성할 수 있는 개별 구성요소로 구성됩니다.

개별 구성요소는 고객에게 유연하고 세분화된 구성 옵션을 제공합니다. 고객은 이러한 구성요소의 배치, 크기 및 간격을 통제하여 에이전트가 필요로 하는 추가 정보를 표시할 수 있습니다.

데이터 값 블록 구성요소는 양식 헤더와 상황별 측면 패널에 보조 값을 표시하는 데 사용됩니다. .

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

CSM 작업 공간 양식 리본 및 구성요소

양식 리본은 에이전트에게 케이스 세부 정보를 간략히 보여줍니다. 양식 리본에는 케이스에 대한 관련 정보를 표시하는 구성요소가 포함되어 있습니다. 이러한 구성요소에는 접촉 창구 또는 소비자 요약, 타임라인 및 SLA 정보가 포함될 수 있습니다.

에이전트는 케이스 정보를 보는 것 외에도 리본 구성요소의 링크를 사용하여 전화를 걸거나 이메일 메시지를 만들 수 있습니다. 또한 에이전트는 리본의 맨 위에 있는 버튼을 클릭하여 필요한 경우 리본을 표시하거나 숨길 수 있습니다.

Customer Service Management 리본 구성요소

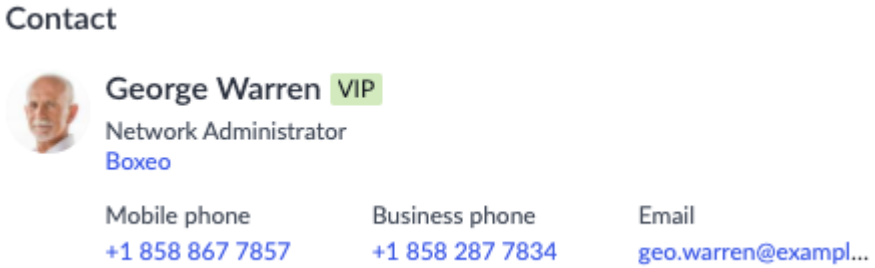
Customer Service Management의 경우, 사용 가능한 리본 구성요소를 하나 이상 포함하도록 케이스 양식에 대한 리본을 구성할 수 있습니다.

- Customer 360
- 타임라인
- 활성 SLA
- 해결 시간 구성요소

Customer 360 리본 구성요소

Customer 360 구성요소에는 접촉 창구 또는 소비자 이름, 이메일 주소, 전화 번호 등의 고객 정보가 표시됩니다.

Customer 360 리본 구성요소



다음 표에 설명된 필드와 같은 다양한 필드를 표시하도록 Customer 360 구성요소를 구성할 수 있습니다.

필드	설명
헤더	헤더는 고객 정보를 포함합니다. • B2B 고객의 경우: 기본 접촉 창구 또는 접촉 창구를 표시합니다. • B2C 고객의 경우: 소비자를 표시합니다. • 프록시 접촉 창구 역할(sn_customerservice.proxy_contact)의 내부 접촉 창구의 경우: 내부 접촉 창구를 표시합니다. 주: CSM Extension for Proxy Contacts(com.snc.csm_proxy_contacts) 플러그인이 필요합니다.

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

필드	설명
아바타	이미지 또는 아이콘과 같이 고객 ID를 그래픽으로 표현합니다.
이름	고객 이름입니다.
제목	고객의 직책입니다.
계정	B2B 고객의 경우 접촉 창구와 연결된 계정입니다.
전화 번호	• 접촉 창구: 휴대폰 및 직장 전화 번호 • 소비자: 휴대폰 및 집 전화 번호
이메일 주소	고객의 이메일 주소입니다.

Customer 360 구성요소는 선택한 참조 테이블에서 닷워킹을 지원합니다. 다음 테이블의 필드를 표시할 수 있습니다.

- 사용자 [sys_user]
- 접촉 창구 [customer_contact]
- 소비자 [csm_consumer]

닷워킹 필드의 정보를 표시하도록 Customer 360 구성요소를 구성하면 해당 필드의 레이블에 Table.Column 이름 대신 Column 이름이 표시됩니다.

주:
B2B 고객의 경우 Customer 360 구성요소에는 VIP 계정과 에스컬레이션된 계정을 나타내는 컬러 태그도 포함될 수 있습니다.

에이전트는 Customer 360 구성요소를 통해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

작업	설명
접촉 창구 또는 소비자에게 이메일	에이전트는 이메일 필드의 주소를 클릭하여 접촉 창구 또는 소비자에게 이메일을 보낼 수 있습니다. 이 작업을 하면 다음 필드가 자동으로 채워진 이메일 편집기에 새 이메일이 열립니다. • 수신자: 접촉 창구 또는 소비자 이메일 주소 • 제목: 케이스 번호 및 짧은 설명
접촉 창구 또는 소비자에게 전화	전화 통합이 활성화된 경우 에이전트는 전화 번호 필드 중 하나의 번호를 클릭하여 접촉 창구 또는 소비자에게 전화할 수 있습니다. OpenFrame 창에는 접촉 창구 또는 소비자 이름 및 계정에 대한 정보가 표시됩니다.
계정 기록 보기	에이전트는 계정 링크를 클릭하여 계정 기록을 엽니다.

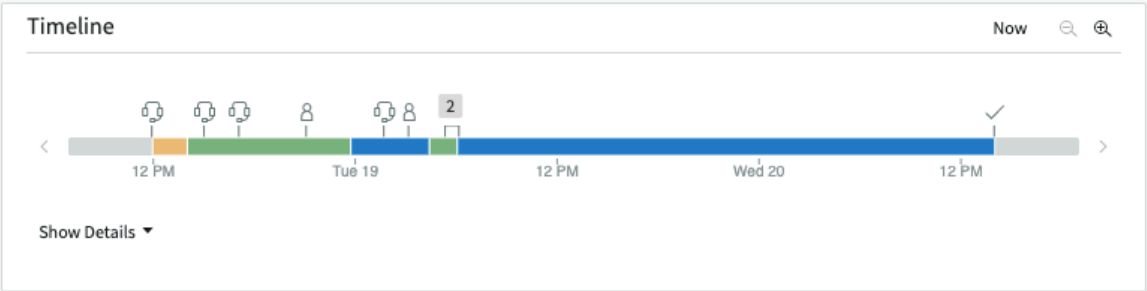
타임라인 리본 구성요소

타임라인 구성요소는 에이전트와 요청자(일반적으로 고객) 간의 상호작용과 케이스 상태 변경을 포함한 케이스 활동을 시간순으로 요약하여 표시합니다. 또한 이행자와 요청자가 케이스에 얼마나 많은 시간을 소비했는지 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.

주:
작업 공간 관리자는 타임라인 구성요소 속성을 구성할 때 에이전트 역할을 선택할 수 있습니다.

타임라인 리본 구성요소



이 타임라인은 아이콘을 사용하여 이벤트와 시간 범위(예: 에이전트나 고객에게 케이스가 배정된 시점)를 보여주는 색상을 표시합니다. 에이전트는 타임라인에 이벤트 아이콘을 가리켜 추가 정보가 포함된 도구 설명을 표시할 수 있습니다.

주:
타임라인 구성요소는 선택된 엔터티 테이블(예: 케이스 테이블)에 대한 Resolution Shaper 구성을 사용합니다.

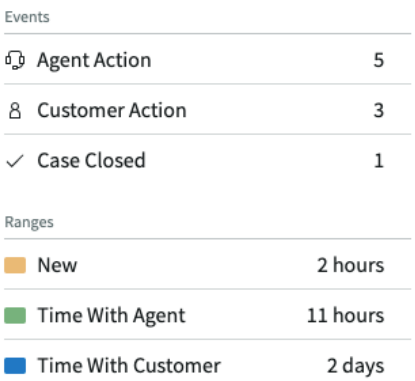
타임라인에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

타임라인 기능

타임라인 기능	설명
전체 시작 및 종료 날짜	전체 시작 날짜는 케이스가 만들어진 날짜입니다. 전체 종료 날짜는 케이스가 종결된 날짜입니다.
시작 및 종료 날짜	타임라인에서 특정 기간을 식별하는 시작 날짜와 종료 날짜입니다. 기본 기간은 일주일입니다. • 기본 종료 날짜는 현재 날짜입니다. • 기본 시작 날짜는 현재 날짜로부터 7일 전입니다.
헤더	타임라인의 구성 가능한 제목입니다. 시스템 관리자 역할을 사용하면 리본 설정 양식의 이름 필드에 제목을 추가할 수 있습니다.
범례	이벤트 및 범위 요약 정보를 표시하려면 상세 정보 표시를 클릭합니다.

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

타임라인 기능

타임라인 기능	설명
	범례 요약 정보 
이벤트	이벤트는 아이콘을 사용하여 타임라인에 표시됩니다. 각 이벤트 유형에는 해당하는 고유 아이콘이 있습니다. 타임라인에 시간 순서로 이벤트가 표시되도록 이벤트가 발생한 시간도 캡처됩니다.
그룹화된 이벤트	발생 간격이 좁은 이벤트는 그룹 아이콘을 사용하여 그룹화하고 나타낼 수 있습니다. 이벤트가 그룹화되면 타임라인에 그룹의 이벤트 수와 함께 배지 아이콘이 표시됩니다.
이벤트 요약	이벤트 요약은 타임라인 범례에 나타납니다. 각 요약에는 이벤트와 해당 이벤트가 발생한 횟수가 나열됩니다. **주:** 이벤트 요약에는 타임라인에 시각화된 객체의 수명 기간 동안 이벤트 발생 횟수가 포함됩니다.
시간 범위	시간 범위는 색상을 사용하여 타임라인에 표시됩니다. 각 범위에는 해당하는 고유한 색상과 시작 및 종료 시간이 있습니다. 다음 기본 범위가 포함됩니다. • 파란색: 에이전트 적용 • 녹색: 고객 적용
시간 범위 요약	시간 범위 요약은 타임라인 범례에 나타납니다. 각 요약에는 범위, 해당 색상 및 전체 기간이 나열됩니다. **주:** 범위 요약에는 타임라인에 시각화된 객체의 수명 기간 동안 범위 개수가 포함됩니다.
도구 설명	이벤트 아이콘을 가리키면 추가 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.

타임라인 기능

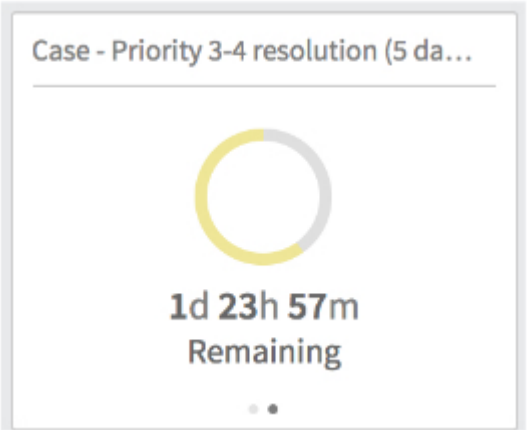
타임라인 기능	설명
확대/축소	타임라인을 확대하여 더 많은 정보를 더 짧은 기간의 세부 정보를 보거나 축소하여 더 긴 기간의 더 많은 이벤트를 봅니다. • 타임라인에서 확대 또는 축소 아이콘을 클릭합니다. • 키보드의 확대 및 축소 기능을 사용합니다 (**Ctrl** + **+** 및 **Ctrl** + **-**). • 커서의 확대 및 축소 기능을 사용합니다.
팬	왼쪽 및 오른쪽으로 이동하여 최신 또는 오래된 이벤트를 봅니다. • 왼쪽 캐럿 아이콘(**<**)을 클릭하여 타임라인에서 왼쪽으로 패닝하여 오래된 이벤트를 봅니다. 타임라인이 지정된 전체 시작 날짜에 도달하면 왼쪽으로 패닝이 중단됩니다. • 오른쪽 캐럿 아이콘(**>**)을 클릭하여 타임라인에서 오른쪽으로 패닝하여 최신 이벤트를 봅니다. 타임라인이 지정된 전체 종료 날짜에 도달하면 오른쪽으로 패닝이 중단됩니다.
타임라인 재설정	패닝 또는 확대/축소 후에 타임라인을 기본 뷰로 재설정하려면 **Now**를 클릭합니다. 버튼을 클릭한 시간을 종료 날짜 및 시간으로 사용하여 타임라인이 다시 설정됩니다.
메시지	타임라인에는 다음 이벤트에 대한 메시지가 표시됩니다. • 표시할 데이터가 없습니다. • 타임라인에 로드 오류가 발생합니다.

활성 **SLA** 구성요소

활성 SLA 구성요소는 케이스에 대한 활성 SLA(남은 시간, SLA 상태 및 위반 등)를 표시합니다. 케이스에 여러 SLA가 있는 경우 기한이 가장 임박한 SLA가 먼저 표시됩니다. SLA 구성요소를 가리키면 에이전트가 다른 SLA를 보는 데 사용할 수 있는 왼쪽 및 오른쪽 탐색 화살표가 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.

SLA 리본 구성요소



구성요소 내의 색상 코딩은 SLA에 남아 있는 시간을 나타냅니다.

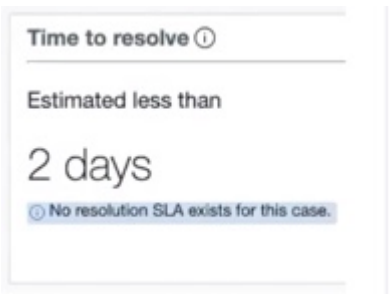
- 녹색: 0~50%
- 노란색: 50~75%
- 주황색: 75~99%
- 빨간색: 100% 또는 위반

해결 시간 구성요소

해결 시간 구성요소는 에이전트가 케이스를 해결하는 데 필요한 예상 시간을 표시합니다.

주:
해결 시간 구성요소에는 Predictive Intelligence for Customer Service Management 플러그인(com.snc.csm_ml)이 필요합니다. 자세한 내용은 케이스 해결 예상 시간을 참조하십시오.

해결 시간 구성요소



이 이미지에서 에이전트가 진행 중인 케이스를 해결하는 데 필요한 예상 시간은 0~2일입니다. 따라서 상한값이 표시됩니다. 예상 시간은 케이스가 생성된 시간부터 계산됩니다. 예를 들어 범위가 2~4일이면 하한값과 상한값이 모두 표시됩니다.

케이스가 SLA에 연결되어 있는 경우에는 해결 시간 구성요소에 SLA 위반에 대한 예측도 표시됩니다.

표시되는 SLA 메시지와 표시되는 경우 필요한 동작의 목록은 다음과 같습니다.

SLA 메시지	작업
이 케이스에 대한 해결 SLA가 없음	대상 필드의 값을 **SLA** 정의 양식의 해결로 설정합니다.

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

SLA 메시지	작업
해결 SLA를 복구하여 위반 시간 추가	작업 SLA 양식에서 복구 를 클릭합니다.
해결 SLA를 위반할 가능성이 매우 높음	없음
해결 SLA를 위반할 가능성이 매우 낮음	없음
해결 SLA를 위반할 가능성이 높음	없음
해결 SLA를 위반할 가능성이 낮음	없음

리본 구성요소 구성

리본 구성요소를 다음과 같이 구성할 수 있습니다.

- CSM 에이전트 작업 공간의 경우, 작업 공간 관리자 역할(workspace_admin)을 보유한 경우 리본 레이아웃을 구성할 수 있습니다. 여기에는 리본에 표시할 구성요소, 구성요소가 나타나는 순서 및 구성요소 너비가 포함됩니다. 일부 구성요소의 디스플레이 속성을 구성할 수도 있습니다. 리본 구성에 대한 자세한 내용은 작업 공간에서 리본 설정을 참조하십시오.

  일부 구성요소에서는 Customer 360 구성요소에 포함할 필드와 같은 속성도 구성할 수 있습니다. 구성요소 속성 구성에 대한 자세한 내용은 리본 구성요소 속성 구성을 참조하십시오.

- CSM Configurable Workspace의 경우, 리본 설정을 생성하여 리본 구성에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 리본 구성 설정 CSM Configurable Workspace.

  주:
  CSM Configurable Workspace에는 하나의 리본 구성, 즉 **CSM/FSM Configurable Workspace** 리본 구성이 포함되어 있습니다.

상황별 측면 패널의 양식 리본에 양식 리본을 표시할 수도 있습니다. 자세한 내용은 상황별 측면 패널에 양식 리본 및 양식 헤더 보조 값 표시를 참조하십시오.

CSM 작업 공간의 리본 구성은 도메인 분리를 지원합니다.

CSM 작업 공간 양식 기능

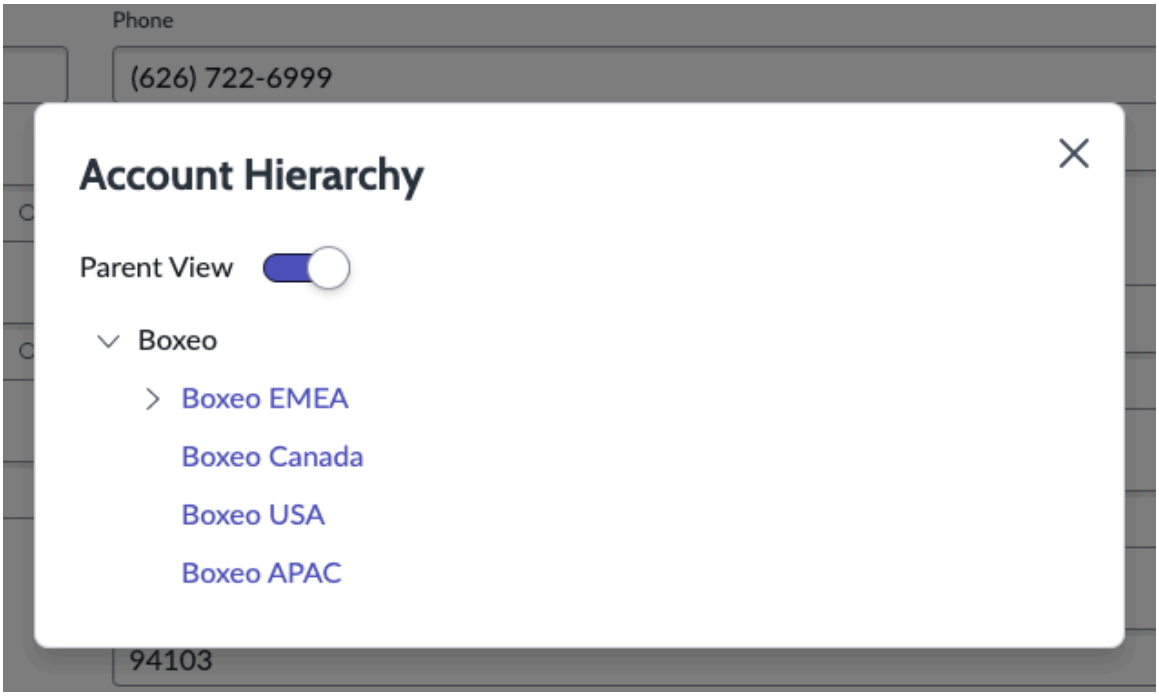
작업 공간 양식 기능에는 계정 계층 구조 및 특별 처리 메모, 에이전트 작업 및 관련 목록이 포함됩니다.

계정 계층 구조

계정 양식에서 고객 서비스 에이전트는 필드에 있는 계층 구조 열기 아이콘(계층 구조 열기 아이콘)을 클릭하여 계정 계층 구조 팝업 창에서 상위-하위 계정 관계를 볼 수 있습니다. 계정 계층 구조는 상위 또는 하위 계정이 있는 계정에 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.

CSM 작업 공간 계정 계층 구조 팝업 창



계정 계층 구조는 트리 구조를 사용하여 상위, 하위 및 동위 계정을 표시합니다. 상위 보기에는 현재 계정, 상위 계정(해당하는 경우) 및 하위 또는 동위 계정이 표시됩니다. 전체 보기에는 루트 계정의 전체 조직 구조가 표시됩니다. 현재 계정은 계정 구조에서 강조 표시됩니다.

고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 트리 구조를 확장하거나 축소합니다.
- 계정 계층 구조의 상위 보기와 전체 보기 사이를 전환합니다.
- 하위 탭에서 계정을 클릭하여 계정 양식을 엽니다.

계정 계층 구조를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 계정 계층 구조를 참조하십시오.

특별 처리 메모

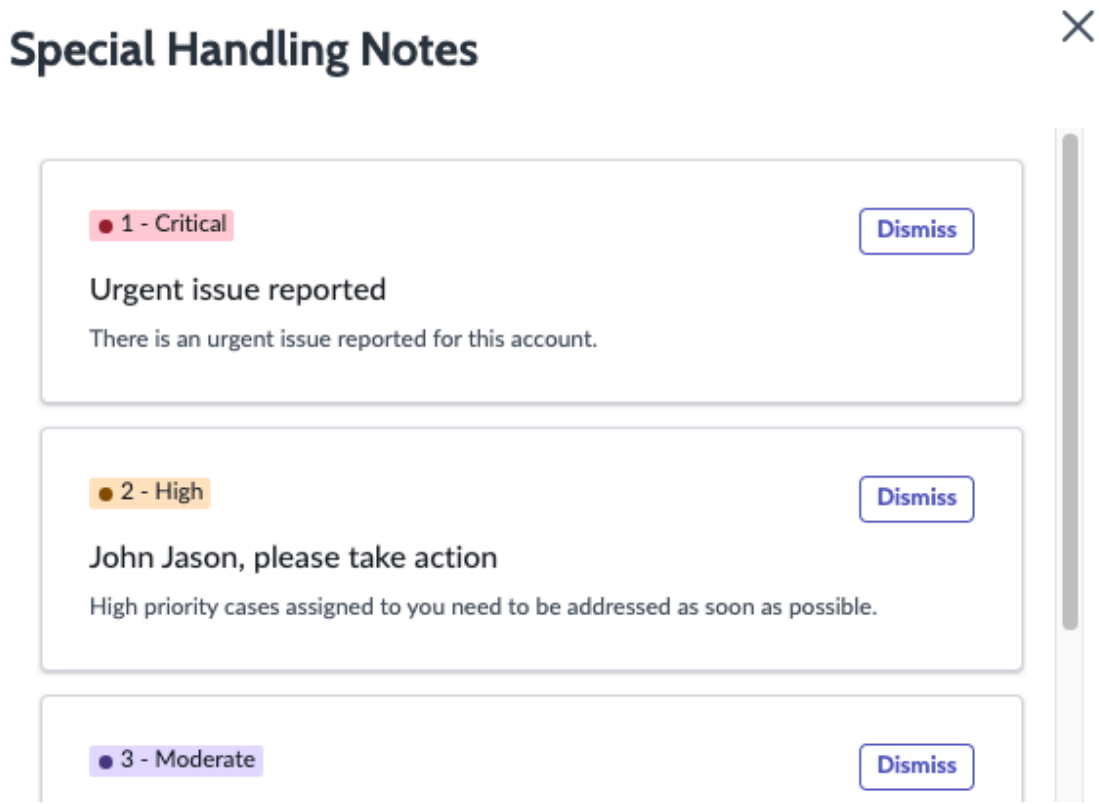
특별 처리 메모는 개별 기록에 대한 중요한 정보를 고객 서비스 에이전트에게 보여줍니다. 기록에 대한 특별 처리 메모를 사용할 수 있는 경우, 기록을 CSM 작업 공간에서 열 때 팝업 창에 이러한 메모가 표시됩니다. 메모는 포함된 목록 또는 기록 양식의 관련 목록에도 표시할 수 있습니다. 메모는 팝업 창과 목록에서 우선순위에 따라 정렬됩니다.

에이전트는 각 메모의 우선순위, 짧은 설명, 메시지를 볼 수 있습니다. 메모에는 다음 우선순위 중 하나가 할당되어 색상으로 표시될 수 있습니다.

- 우선순위 1 — 빨간색
- 우선순위 2 — 주황색
- 우선순위 3 — 보라색
- 우선순위 4 — 회색

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

특별 처리 메모 팝업 창



에이전트는 다음 작업을 할 수 있습니다.

- 개별 메모를 해제합니다. 모든 메모가 해제되면 팝업 창이 닫힙니다.
- 창을 닫습니다.

플랫폼 인터페이스의 특별 처리 메모 모듈에서,

- sn_shn.admin 역할의 사용자는 특별 처리 메모를 구성하고 속성을 지정할 수 있습니다.
- sn_shn.admin 또는 sn_customerservice_manager 역할의 사용자는 특별 처리 메모를 만들 수 있습니다.

특별 처리 메모 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 특별 처리 메모 개요를 참조하십시오.

에이전트 작업

고객 서비스 에이전트가 수행할 수 있는 작업은 양식 헤더에 버튼이나 메뉴 항목으로 표시됩니다.

- CSM 에이전트 작업 공간의 경우, 작업 공간 관리자가 각 양식에 대해 작업을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 레거시 작업 공간에서 사용자 지정 UI 작업 설정을 참조하십시오.
- CSM Configurable Workspace의 경우, UI 작업을 양식 작업에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 양식 작업 설정 CSM Configurable Workspace.

Knowledge 생성 동작에 필요한 설정은 다음과 같습니다.

- Knowledge Management Advanced Installer 플러그인 (com.snc.knowledge_advanced.installer)을 활성화합니다.
- **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** 속성을 true로 설정합니다.
- KCS 문서 템플릿을 true로 설정합니다(지식 〉 관리자 〉 문서 템플릿).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 목록

상호작용 양식에는 CSM Agent Workspace에 다음과 같은 관련 목록이 포함되어 있습니다. 관련 목록에서 기록을 클릭하면 하위 탭에 해당 기록이 열립니다.

- 상세 정보
- 관련 작업: 이러한 상호작용을 위해 작성된 케이스 및 케이스 작업을 포함합니다.
- 최근 상호작용: 현재 접촉 창구 또는 소비자에 대해 생성된 상호작용을 포함합니다.
- 오픈 케이스: 현재 접촉 창구 또는 소비자에 대해 생성된 오픈 케이스를 포함합니다.

케이스 양식에는 CSM Agent Workspace에 다음과 같은 관련 목록이 포함되어 있습니다. 관련 목록에서 기록을 클릭하면 하위 탭에 해당 기록이 열립니다.

- 상세 정보
- SLA
- 작업
- 상호작용: 케이스와 연결된 각 상호작용의 채널 및 방향을 인바운드 또는 아웃바운드로 저장합니다. 이 관련 목록은 계정, 접촉 창구 및 소비자 엔터티 기록에도 표시됩니다.
- 이메일
- 작업 기술
- 첨부된 지식 문서
- 에스컬레이션
- 특별 처리 메모 목록
- 요청
- 약속
- 소셜 로그
- 차단자

에이전트 지원

에이전트 지원은 CSM Agent Workspace의 상호작용 양식에서 사용할 수 있습니다. 고객 서비스 에이전트 역할(sn_customerservice_agent)의 사용자는 에이전트 지원을 사용하여 상호작용에서 정보를 검색할 수 있습니다. 사용 가능한 검색 소스에는 지식 문서, 서비스 카탈로그, ServiceNow 커뮤니티 블로그 및 게시물이 기본적으로 포함됩니다. 자세한 내용은 에이전트 지원 설정을 참조하십시오.

CSM용 **AWA**

고객 서비스 관리용 ServiceNow# 고급 작업 할당(AWA) 기능을 사용하여 에이전트의 가용성, 용량과 기술력을 기준으로 그들에게 작업 항목을 자동으로 할당합니다. CSM용 AWA는 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 사용자가 정의한 할당 기준을 사용하여 자격 있는 에이전트에게 작업을 푸시합니다. 에이전트는 Agent Workspace 받은 편지함에서 할당된 내용을 확인합니다.

플러그인

CSM용 Advanced Work Assignment 기능은 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)을 통해 사용할 수 있습니다.

고객 서비스 케이스에 교대조 기반 할당 기능을 사용하려면 Advanced Work Assignment 플러그인(com.glide.awa) 외에 Workforce Optimization for Customer Service 플러그인

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

(com.snc.wfo.csm)도 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 활성화 문서를 참조하십시오.

CSM용 Advanced Work Assignment에 채팅 기능을 사용하려면 Agent Chat 플러그인(com.glide.interaction.awa)도 활성화해야 합니다.

자세한 내용은 Advanced Work Assignment용 관련 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

받은 편지함 레이아웃

채팅 서비스 채널에는 세 개의 채팅 받은 편지함 레이아웃이 포함되어 있습니다.

채팅 서비스 채널의 채팅 레이아웃 및 필드

채팅 레이아웃	포함된 필드
기본 채팅 레이아웃	짧은 설명
접촉 창구 채팅 레이아웃	짧은 설명, 접촉 창구, 계정
고객 채팅 레이아웃	짧은 설명, 소비자

케이스 서비스 채널에는 두 개의 케이스 받은 편지함 레이아웃이 포함되어 있습니다.

채팅 서비스 채널의 채팅 레이아웃 및 필드

케이스 레이아웃	포함된 필드
기본 케이스 레이아웃	짧은 설명, 접촉 창구, 계정, 우선순위, 범주
소비자 케이스 레이아웃	짧은 설명, 소비자, 우선순위, 범주

가변 작업 항목 크기 조정

조직에서는 작업을 완료하는 데 필요한 케이스, 시간 및 노력의 복잡성을 기반으로 케이스의 크기를 조정해야 할 수 있습니다. 이는 에이전트 사용률을 정확하게 예상하는 데 유용합니다. 현재 Advanced Work Assignment에서는 모든 케이스를 하나의 작업 단위로 처리합니다. 그러나 경우에 따라 특정 케이스는 더 많은 작업을 필요로 할 수 있습니다. 이러한 케이스는 에이전트의 용량을 더 많은 점유율을 차지할 수 있습니다. 작업 항목 크기를 조정하면 케이스 속성에 따라 케이스 크기가 다르게 조정됩니다. 자세한 내용은 서비스 채널 용량 및 사용률 을 참조하십시오.

에이전트 선호도

에이전트 선호도는 작업 항목의 라우팅을 간소화할 수 있는 Advanced Work Assignment 개선 사항입니다. Advanced Work Assignment는 기록, 작업 기반 또는 계정 팀 선호도를 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다. 에이전트 선호도에 대한 자세한 내용은 에이전트 선호도 사용 을 참조하십시오.

관련 정보

Advanced Work Assignment

채팅 요약

채팅 요약 기능을 사용하여 채팅 대화의 요약을 자동으로 생성합니다. 채팅 요약을 사용하면 에이전트가 대화의 전체 녹취록을 읽지 않고도 상호작용을 빠르게 이해할 수 있습니다.

채팅 대화가 완료되면 시스템에서 자동으로 채팅 요약을 생성하고 상호작용 기록의 채팅 요약 필드에 추가합니다. 이 요약은 채팅 대화의 녹취록을 사용하여 생성됩니다.

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

시스템은 예측 값에서 요약을 생성하고 채팅 요약 필드를 업데이트하는 채팅 요약 예측을 호출합니다. 또한 이 필드에 대한 상위 권장 사항으로 요약을 표시합니다.

에이전트는 채팅 요약 필드에 정보를 수정하고 저장할 수 있습니다. 요약을 예측 값으로 되돌리기 위해 에이전트가 상위 권장 사항에서 값을 선택할 수 있습니다.

채팅 요약 기능은 채팅 마무리 활성화 여부에 관계없이 작동합니다. 자세한 내용은 Interaction wrap up 문서를 참조하십시오.

AI 표시기

시스템이 요약을 생성하고 채팅 요약 필드를 자동으로 채우면 다음 작업도 수행됩니다.

- 요약이 AI에 의해 생성되었음을 나타내는 AI 아이콘을 필드 위에 표시합니다.
- 상호작용 기록의 맨 위에 배너를 표시합니다. 배너의 메시지는 에이전트에게 요약을 확인하고 정확하지 않은 경우 정보를 업데이트하도록 권고합니다.

에이전트는 배너를 해제할 수 있습니다. 에이전트가 채팅 요약 필드를 수동으로 업데이트하면 AI 아이콘이 더 이상 표시되지 않습니다.

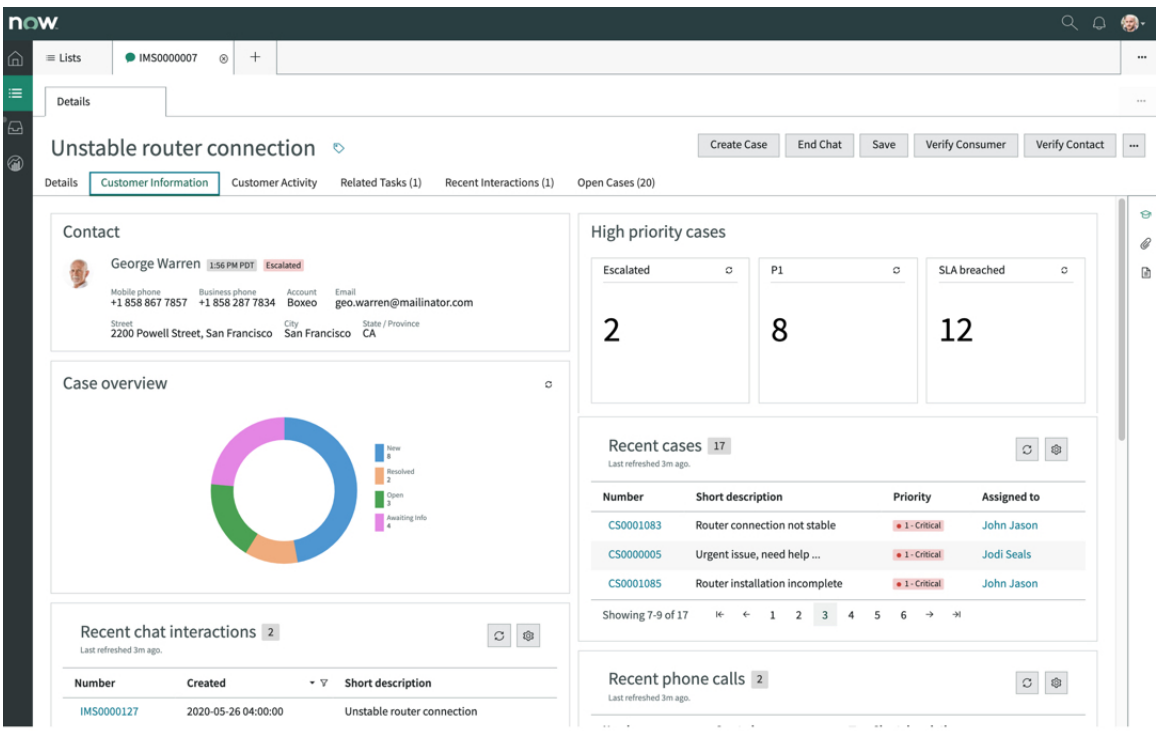
고객 정보 센터

고객 정보 센터는 고객 서비스 에이전트에게 고객에 대한 모든 정보를 한 곳에서 제공합니다. 이를 통해 고객 문제를 신속하게 분석하여 고객에게 효율적으로 지원 서비스를 제공할 수 있습니다.

고객 서비스 에이전트 또는 위치 에이전트는 고객 정보 센터에서 상호작용, 케이스, 계정, 연락처 또는 소비자 기록의 상호작용 기록 CSM 에이전트 작업 공간CSM Configurable Workspace 에 대해 고객 정보와 고객 활동의 두 가지 뷰 형태로 확인할 수 있습니다.

고객 정보 뷰

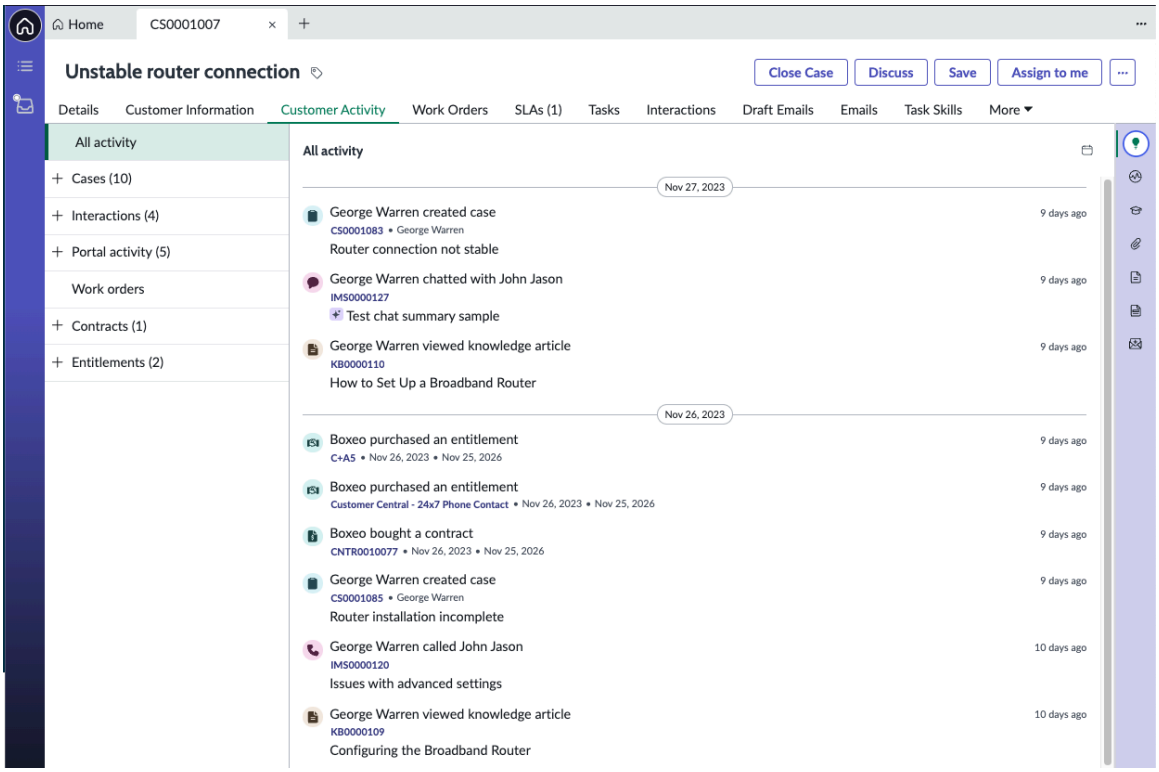
고객 정보 뷰에서는 고객에 대한 주요 정보와 서비스 조직과의 최근 고객 문의 사항에 대한 정보를 표시합니다. 여기에는 쉽게 구성할 수 있는 미리 정의된 목록, 기록, 보고서, 보고서 그룹 등이 여러 개 포함되어 있고 직접 만들 수도 있습니다. 또한 데이터를 표시할 날짜 수를 구성할 수 있습니다.



© 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.

고객 활동 뷰

고객 활동 뷰는 서비스 조직과의 최근 고객 문의 사항을 모두 활동 피드 형식으로 표시합니다. 왼쪽에는 패싯 또는 정보 범주가 있습니다. 활동 피드의 데이터는 선택한 패싯에 따라 표시됩니다. 여기에는 쉽게 구성할 수 있는 미리 정의된 패싯, 활동 등이 여러 개 포함되어 있고 직접 만들 수도 있습니다. 데이터를 표시할 날짜 범위를 선택할 수도 있습니다.



채팅 요약

에이전트는 전체 트랜스크립트 대신 AI가 생성한 채팅 요약을 볼 수 있으므로 과거 상호작용을 빠르게 이해하고 고객 문제를 해결할 수 있습니다. 고객 활동 탭의 상호작용 채팅 요약은 에이전트와 고객 간의 채팅 대화에 대한 컨텍스트를 제공합니다.

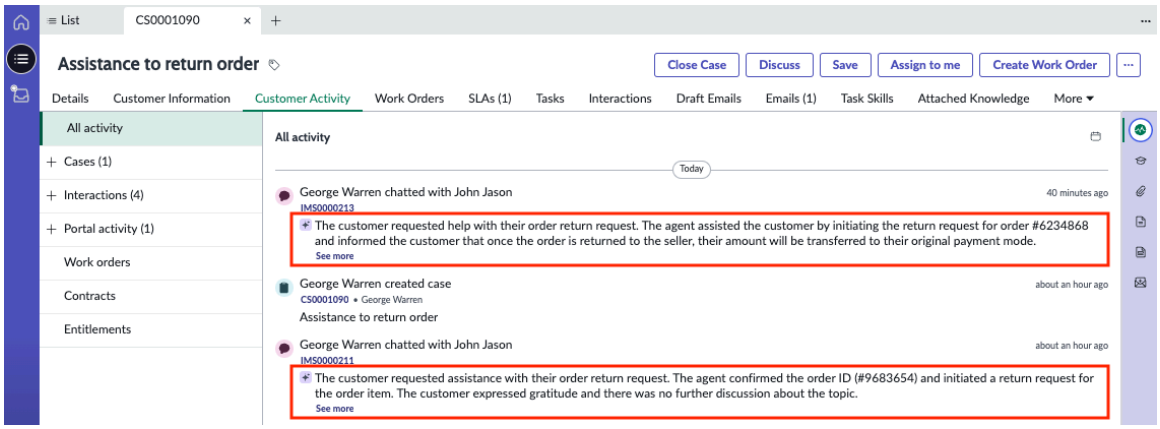
AI 아이콘과 도구 설명이 요약 앞에 표시되어 요약이 에 의해 Now Assist생성되었음을 나타냅니다.

이 기능에는 다음과 같은 종속성이 있습니다.

- CSM용 Now Assist (sn_csm_gen_ai)
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

이러한 플러그인이 설치되지 않았거나 채팅 요약을 사용할 수 없는 경우 에이전트는 전체 대화 기록을 보고 채팅 기록에 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.



관련 정보

고객 정보 센터 구성

고객 정보 센터 사용

조회 및 확인

조회 및 확인 기능을 사용하면 고객 서비스 에이전트가 이름, 전화 번호 또는 기록 번호와 같은 정보를 사용하여 접촉 창구나 소비자를 신속하게 찾을 수 있습니다.

이 기능은 접촉 창구 또는 소비자 정보를 조회하고 확인하는 프로세스를 단순화합니다. 에이전트는 이 기능을 다음과 같이 사용할 수 있습니다.

- 상호작용 기록이 이미 접촉 창구 또는 소비자의 채팅 또는 전화 통화 정보로 채워진 경우, 에이전트는 정보를 검토하고 올바른지 확인할 수 있습니다.
- 사용할 수 있는 고객 또는 소비자 정보가 없는 경우, 에이전트는 이 정보를 검색하여 정보를 선택하고 확인하고, 상호작용 기록을 채울 수 있습니다.

주:
Virtual Agent 또는 IVR에 의한 고객 포털 로그인이나 인증 등을 통해 이 정보가 이미 확인된 경우에는 상호작용 기록에 대한 검증됨 확인란에 확인 표시가 됩니다.

에이전트가 상호작용 기록의 검색 창에 액세스하는 방법은 다음과 같습니다.

- CSM Configurable Workspace: 상황별 측면 패널에서 접촉 창구 확인 아이콘( ) 또는 소비자 확인 아이콘( )을 클릭합니다.
- CSM 에이전트 작업 공간: 접촉 창구 조회 및 소비자 조회 버튼을 클릭합니다.

에이전트는 이름, 전화 번호, 이메일 주소 및 기록 번호와 같은 구성 가능한 여러 필드에 걸쳐 자동 완성 검색을 수행할 수 있습니다. 검색 결과 목록에서 에이전트는 결과를 선택하여 검증 카드에서 접촉 창구 또는 소비자에 대한 자세한 정보를 표시할 수 있습니다. 확인이 완료되면 상호작용 기록에 정보가 추가되고 검증됨 확인란에 체크 표시가 됩니다.

플러그인

조회 및 확인 기능은 Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인에 포함되어 있습니다. 이 플러그인은 CSM 에이전트 작업 공간의 상호작용 기록에 추가할 수 있는 접촉 창구 조회 및 소비자 조회 UI 작업뿐만 아니라 접촉 창구 및 소비자 조회에 대한 구성을 제공합니다.

주:
이러한 작업은 기본적으로 활성화되지 않습니다. 작업 공간 관리자는 조회 및 확인 기능 구성의 일부로 이러한 작업을 활성화할 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.

접촉 창구 및 소비자 구성

두 개의 조회 및 확인 구성이 기능에 (접촉 창구와 소비자용으로 하나씩) 제공됩니다. 다음으로 이동 워크플레이스 경험 〉 조회 및 확인 〉 구성 조회 및 확인 구성 목록에 액세스합니다.

주:
접촉 창구와 소비자 조회를 확인하고 구성을 검증하려면 CSM Lookup and Verify 플러그인 (com.snc.sn_csm_lookup_verify)을 활성화해야 합니다.

작업 공간 관리자는 각 구성에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 구성을 활성화하고 상호작용 기록에 관련 UI 작업을 표시합니다.
- 자동 완성 검색을 시작하기 위한 최소 문자 수를 입력합니다.
- 반환되는 최대 검색 결과 수를 입력합니다.
- 검색 결과에 포함할 기본 및 보조 필드를 선택합니다.
- 검증 카드에 표시할 필드를 선택합니다.
- 조회 테이블을 봅니다.

주:
고객은 ServiceNow에 연락하여 검색 필드를 변경할 수 있습니다.

CSM 작업 공간에서 조회 및 확인 사용

에이전트는 CSM 작업 공간에서 조회 및 확인 기능을 사용할 수 있습니다.

- CSM Configurable Workspace: 에이전트는 상황별 측면 패널을 사용하여 접촉 창구 또는 소비자 정보를 검색합니다.
- CSM Agent Workspace: 에이전트는 상호작용 양식에서 접촉 창구 확인 또는 소비자 확인 팝업 창을 사용하여 접촉 창구 또는 소비자 정보를 검색합니다.

검색 필드에는 결과를 목록으로 표시하고 더 많은 문자를 입력할수록 결과를 좁히는 자동 완성 검색이 제공됩니다. 목록에서 결과를 선택하면 접촉 창구 또는 소비자에 대한 자세한 정보가 검증 카드에 표시됩니다.

검색 기능은 이름, 계정, 전화 번호 및 기록 번호와 같이 구성된 필드를 여러 개 검색합니다.

- 전화 번호와 기록 번호의 경우에는 "정확히 일치" 검색을 사용합니다.
- 다른 필드에 대해서는 "시작" 검색을 사용합니다.

검증 카드

검색 결과를 선택하면 접촉 창구 또는 소비자에 대한 자세한 정보가 검증 카드에 표시됩니다. 이 카드에서 고객 서비스 에이전트는 검증됨을 클릭하여 정보를 검토하고 확인할 수 있습니다.

테이블

조회 및 확인 기능은 다음 테이블을 사용합니다.

- 조회 및 확인 구성(sn_lookup_verify_config)
- 조회 테이블(sn_lookup_verify_search_on_table)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

레거시 작업 공간에서 조회 및 확인 설정

접촉 창구 또는 소비자 조회 및 확인

작업 공간의 케이스 작업 상태

고객 서비스 에이전트는 케이스 작업 상태 기능을 사용하여 주의가 필요한 케이스를 쉽게 식별할 수 있습니다.

작업 상태 열

이 기능을 통해 고객 서비스 에이전트는 주의를 요하는 케이스를 쉽게 식별하고 작업의 우선순위를 빠르게 판단할 수 있습니다. 내 케이스 및 내 오픈 목록의 작업 상태 열에 있는 시각적 표시기가 케이스 상태를 강조 표시합니다.

- 파란색 표시기는 고객이나 내부 사용자가 업데이트한 후 입력 또는 검토를 기다리는 경우처럼 주의를 요하는 케이스를 강조 표시합니다.
- 빨간색 표시기는 열린 관련 작업 기록이나 고객 피드백을 기다리는 케이스처럼 차단된 케이스를 강조 표시합니다. 차단된 케이스는 다음과 같은 상태일 수 있습니다.
  - 내부적으로 차단
  - 고객에 의해 차단됨
  - 내부 및 고객에 의해 차단됨

색상이 지정된 표시기 외에 작업 상태 열에도 간단한 상태 메시지가 표시됩니다.

관련 목록에 의해 차단됨

케이스 작업 상태 기능은 케이스 양식의 작업 공간 뷰에 차단자 관련 목록을 추가합니다. 케이스에 대한 차단 작업이 이 목록에 나타납니다. 시스템에서 케이스에 차단 작업을 추가하면 다음 차단 이유 중 하나가 추가됩니다.

- 고객 정보 필요
- 작업 해결 필요
- PRB 임시 해결책 필요
- 기타

주:
문제가 케이스와 연결되면 차단 이유는 작업 해결 필요로 설정됩니다. 필요한 경우 에이전트는 이 이유를 **PRB** 임시 해결책 필요로 업데이트할 수 있습니다.

차단 작업이 해결되는 경우:

- 차단 해제자 필드에는 차단 해제 작업을 수행한 사용자가 표시됩니다.
- 차단 해제 날짜 필드에는 차단 작업이 해결된 날짜가 표시됩니다.
- 케이스의 주의 필요 필드가 활성화됩니다.

알림

할당된 케이스에 대한 차단 작업이 해결되면 에이전트는 선호 채널에서 알림을 받을 수 있습니다. 또한 할당된 케이스에 대한 주의 필요 필드가 활성화된 경우에도 에이전트는 알림을 받을 수 있습니다.

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

주:
기록을 업데이트한 사용자에게는 알림이 보내지지 않습니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 알림 트리거를 구성할 수 있습니다. 에이전트 작업 공간 〉 알림 트리거 〉 케이스 작업 상태 트리거.

관련 정보

케이스 작업 상태 개요

CSM에 타사 데이터 통합

타사 데이터 통합 기능을 사용하면 외부 공급업체 애플리케이션에서 데이터를 검색하여 ServiceNow 인스턴스에 저장할 필요 없이 CSM용 Agent Workspace에 데이터를 표시할 수 있습니다.

많은 기업 고객이 IT 생태계의 일부로 ServiceNow 애플리케이션을 사용합니다. 이러한 환경에서는 ServiceNow 애플리케이션이 다른 애플리케이션과 공존하고, 다른 유형의 통합을 통해 데이터를 교환합니다. 고객 서비스 에이전트가 대체로 다양한 애플리케이션을 사용하는 경우, 에이전트 생산성에 영향을 주는 분절된 환경이 조성되고 고객의 대기 시간이 늘어날 수 있습니다.

그리고 ServiceNow와 Salesforce 애플리케이션 간에 빈번한 통합이 이루어집니다. 이렇게 통합하면 고객은 Salesforce를 사용하여 판매 전 활동을 관리하고 ServiceNow는 판매 후 활동을 관리할 수 있습니다. 이러한 판매 후 활동은 서비스 보증을 나타냅니다.

높은 품질의 서비스를 제공하기 위해 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션을 사용하는 에이전트는 고객의 컨텍스트를 완벽하게 이해해야 하는데, 여기에는 다른 시스템에서 유지관리되는 고객 데이터에 대한 액세스도 포함됩니다. 이러한 통합의 일반적인 예로는 고객 계정과 관련된 기회 목록을 제공하여 CSM 고객 프로파일을 보강하는 경우를 들 수 있습니다. 이러한 기회는 Salesforce에서 실시간으로 검색되며 CSM용 Agent Workspace에 표시됩니다.

타사의 데이터 통합 기능을 사용하여 필요할 때 외부 공급업체 애플리케이션의 데이터를 검색할 수 있습니다. 에이전트는 목록과 양식의 데이터를 볼 수 있습니다. 이 기능은 원격 테이블을 사용하여 타사 데이터를 애플리케이션 서버의 메모리에 저장합니다. 원격 테이블은 사용자가 Now Platform의 데이터에 액세스할 때 데이터가 실시간으로 검색되기 때문에 자주 변경되는 데이터에 유용합니다.

타사 데이터 통합 활성화

타사 데이터 통합을 구현하려면 다음 플러그인이 필요합니다.

- Remote Tables(com.glide.script.vtable): 원격 테이블 스크립트 정의 테이블(sys_script_vtable)을 추가하고 테이블(sys_db_object) 테이블에 원격 테이블 플래그를 추가합니다. 기본 인스턴스에서 활성 상태입니다.
- OAuth 2.0(com.snc.platform.security.oauth): **OAuth 2.0 –JWT** 전달자 권한 유형을 지원하는 데 필요한 OAuth 관련 테이블 및 확장점을 추가합니다. 기본 인스턴스에서 활성 상태입니다.
- IntegrationHub(com.glide.hub.integrations): 타사 시스템과 재사용 가능한 통합을 구축하고 플랫폼의 어느 곳에서나 호출할 수 있는 기능을 제공합니다. IntegrationHub는 구독이 필요하며 여러 구독 패키지에서 사용할 수 있습니다. 패키지에 따라 자동화 수준이 달라지며, 미리 정의된 타사 통합 또는 스포크의 하위 집합을 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 IntegrationHub 요청 및 IntegrationHub 가용 스포크 를 참조하십시오.
- Customer Service (com.sn_customerservice)

타사 데이터 통합 구성

시스템 관리자 역할의 사용자는 CSM용 Agent Workspace에 대해 타사 데이터 통합을 활성화하는 데 필요한 구성요소를 구성할 수 있습니다. 상위 수준에서 구성 단계는 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.

- **OAuth 2.0 –JWT** 전달자 권한 유형을 설정하여 ServiceNow 인스턴스와 외부 공급업체 애플리케이션 간 연결을 제공합니다.
- 외부 시스템과 통합하고 IntegrationHub 작업에 대한 별칭 참조를 제공할 때 연결 정보 및 자격 증명을 관리할 수 있도록 별칭을 설정합니다.
- 타사 데이터를 저장할 원격 테이블을 만듭니다.
- 외부 공급업체 애플리케이션 테이블의 데이터를 원격 테이블에 매핑하는 원격 테이블 스크립트 정의를 만듭니다.
- 타사 데이터에 대한 사용자 액세스를 제공하기 위해 원격 테이블에 대한 ACL을 구성합니다.
- 원격 테이블의 데이터를 표시하는 목록과 양식을 구성합니다.

자세한 내용은 CSM에 타사 데이터 통합 구성을 참조하십시오.

타사 데이터 통합 사용

에이전트는 CSM용 Agent Workspace 내에 다음과 같은 기능을 사용할 수 있습니다.

- 목록과 양식에서 외부 공급업체 애플리케이션의 읽기 전용 데이터를 봅니다.
- 한 브라우저 탭에서 여러 외부 공급업체 애플리케이션의 데이터를 봅니다.
- 팝업 창, 하위 탭 및 iframe을 사용하는 관련 항목에서 외부 공급업체 애플리케이션의 데이터를 봅니다.
- 양식에서 외부 공급업체 애플리케이션 기록으로 연결되는 링크를 엽니다.

Domain Separation

원격 테이블 스크립트 정의는 도메인으로 구분됩니다. 사용자에게 원격 테이블 스크립트 정의 기록과 동일한 도메인에 대한 액세스 권한이 없는 경우, 스크립트 정의에 지정된 원격 테이블의 기록에 액세스할 수 없습니다.

원격 테이블 내의 데이터는 도메인으로 구분되지 않습니다.

자세한 내용은 Domain Separation 및 원격 테이블 을 참조하십시오.

관련 문서

- 기본 인증 자격 증명
  - JWT 전달자 권한 유형으로 OAuth 제공자 설정
  - 자격 증명 및 연결 정보
- IntegrationHub
- Flow Designer
- 원격 테이블 및 스크립트를 사용하여 외부 데이터 검색
- Salesforce 스포크

타사 데이터 통합 솔루션 개요

일반적인 엔터프라이즈 생태계에는 전사적 자원 계획(ERP), 영업 관리 및 서비스 관리 시스템이 포함됩니다. 이러한 시스템 간에 통합을 구현하는 방법에는 여러 가지 옵션이 있습니다.

이 예에서 ERP 시스템은 고객 데이터(예: 계정)를 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.

새 계정이 취득되면, ERP 시스템에 먼저 생성된 후 계정 데이터가 Salesforce 및 ServiceNow로 전송됩니다(1).

이 과정에서 Salesforce 및 ServiceNow에 새 계정이 만들어집니다. ServiceNow 계정 기록은 Salesforce 계정 기록에 대한 참조를 보유하는 Salesforce 계정 ID 속성으로 업데이트됩니다. Salesforce 계정 ID는 나중에 ServiceNow와 Salesforce 사이에 계정 기록을 일치시키고 Salesforce에서 기회 데이터를 검색하는 데에도 사용됩니다.

에이전트가 CSM용 Agent Workspace에서 계정에 액세스하면 이 계정의 관련 기회 목록이 Salesforce에서 실시간으로 검색되고 에이전트에게 제공됩니다.

이 예시에서는 플로우가 구현되어 실행되었고 ServiceNow 계정 기록에 유효한 Salesforce 계정 ID가 포함되어 있다고 가정합니다. 이 예시에서는 다음 구성도 사용합니다.

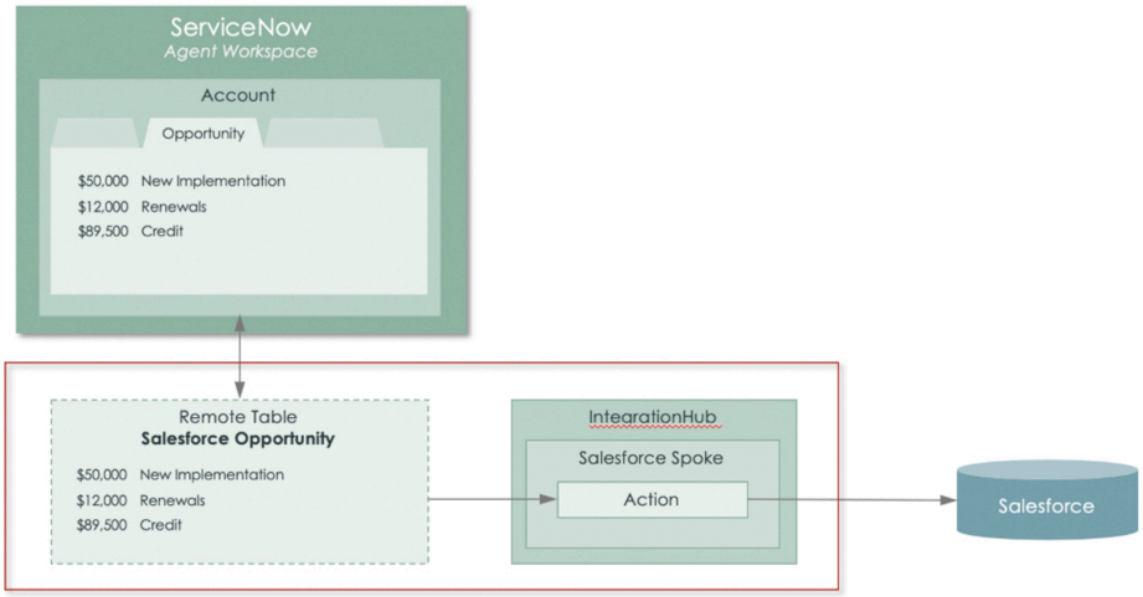
- ServiceNow와 Salesforce 간의 연결.
- Integration Hub와 원격 테이블을 사용한 통합.

통합 아키텍처

ServiceNow는 OAuth 2.0 전달자 토큰 플로우를 통해 Salesforce와 통합합니다.

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

통합 아키텍처



원격 테이블 및 **IntegrationHub** 아키텍처

타사 데이터 통합 구성요소

시스템 관리자가 CSM용 Agent Workspace와 타사 데이터 통합을 사용하도록 이러한 구성요소를 구성해야 합니다.

OAuth 2.0 –JWT 전달자 권한 유형

JWT 전달자는 타사 데이터 통합 기능에 지원되는 OAuth 2.0 권한 유형입니다. 이를 통해 사용자 개입 없이 ServiceNow 인스턴스와 외부 API 공급자 사이에 서버 간 API 상호작용이 가능합니다.

외부 공급업체 애플리케이션 관리자는 ServiceNow 인스턴스가 만들어 외부 공급업체 애플리케이션 인스턴스에 전달하는 JWT의 주체 클레임으로 사용됩니다. 이는 다른 공급자 애플리케이션 테이블에서 기록을 가져오기 위해 REST API 호출을 수행하는 데 사용되는 액세스 토큰을 얻기 위한 것입니다.

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

자격 증명 및 연결

IntegrationHub는 외부 시스템과 통합할 때 별칭을 사용하여 연결 정보 및 자격 증명을 관리합니다. 별칭을 사용하면 여러 환경을 사용할 때 여러 자격 증명과 연결 정보 프로파일을 구성하지 않아도 됩니다. IntegrationHub에는 별칭만 필요하며 런타임 중에 올바른 자격 증명 및 연결 정보를 사용하도록 확인됩니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 자격 증명, 연결 및 별칭 소개
- IntegrationHub에 대한 연결 속성 생성

원격 테이블

테이블(sys_db_object) 테이블에는 원격 테이블을 포함하여 데이터베이스의 각 테이블에 대한 기록이 들어 있습니다. 원격 테이블 기록의 경우 기록 양식에서 원격 테이블 플래그가 확인됩니다.

원격 테이블의 열은 데이터를 끌어올 수 있는 외부 공급업체 애플리케이션 테이블의 열에 매핑됩니다. 원격 테이블 스크립트 정의는 이 정보를 저장합니다. 원격 테이블에 대한 테이블 정의는 Now Platform에 있습니다. 테이블 행 또는 외부 기록은 사용자가 목록이나 양식의 데이터를 보는 동안 메모리에 저장됩니다.

원격 테이블에 대한 자세한 내용은 원격 테이블 만들기 를 참조하십시오.

IntegrationHub에 사용할 원격 테이블을 만들 때는 캐싱 간격에 특별히 주의를 기울여야 하고, 해당 워크플로우와 타사 데이터의 불안정성을 기준으로 간격을 선택합니다. 캐싱 간격이 너무 짧으면 외부 공급업체 애플리케이션에 불필요한 연결이 발생할 수 있습니다. 캐싱 간격이 너무 길면 오래된 타사 데이터가 CSM용 Agent Workspace에 표시될 수 있습니다.

원격 테이블 스크립트 정의

스크립트 정의를 사용하여 외부 데이터 소스에 대해 스크립트를 실행하여 원격 테이블의 데이터를 검색하고 캐시합니다. 원격 테이블 스크립트 정의는 다음 정보를 저장합니다.

- 이름
- 활성
- 테이블
- 스크립트
- 캐시 TTL
- 도메인
- 도메인 경로

스크립트 정의에 대한 자세한 내용은 원격 테이블에 대한 스크립트 정의 생성 을 참조하십시오.

타사 데이터 통합 샘플 스크립트

원격 테이블 스크립트는 외부 공급업체 애플리케이션에서 기록을 끌어오도록 설계할 수 있습니다. 이 스크립트는 원격 테이블의 데이터에 액세스하기 위한 쿼리가 수행될 때 호출됩니다.

IntegrationHub와 함께 원격 테이블을 사용하려면 외부 공급업체 애플리케이션과 함께 작동하는 IntegrationHub 스포크를 식별해야 합니다. 이 스포크는 해당 애플리케이션에서 다양한 데이터 하위 집합을 가져오도록 생성된 Flow Designer 작업으로 구성됩니다.

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

예를 들어, Salesforce 애플리케이션에서 계정 정보를 가져와야 하는 경우에는 Salesforce 스포크 및 모든 계정 가져오기 작업을 사용해야 합니다. 이 작업에 액세스하는 원격 테이블 스크립트의 예시는 아래를 참조하십시오.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 try {
   // prepare inputs for the spoke actions
   // Get All Accounts action does not have any inputs).
   var inputs = {};

   // call spoke action
   var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                          "sn_salesforce_spok.get_all_accounts", inputs);

   // check if Action was completed successfully
   if (outputs.status != "Success") {
     throw new Error(outputs.errorMessage);
   }

   // extract payload from the action outputs
   var accounts = outputs.accounts.data;

   // map action output data to the remote table columns and Sys Id
   for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
     v_table.addRow({
       "u_sf_account_id": accounts[i].name,
       "u_sf_account_name": accounts[i].label,
       // assign remote table Sys Id to the primary key of the third-party
       // record
       "sys_id": accounts[i].name,
     });
   }

 // process errors
 } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts." +
                   "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }

})(v_table, v_query);
```

주:
모든 IntegrationHub 동작을 원격 테이블 스크립트에서 호출할 수 있는 것은 아닙니다. 특히 데이터 스트림 작업은 스크립트에서 호출할 수 없습니다. 사용할 작업이 데이터 스트림 작업인 경우에는 REST 단계를 기반으로 사용자 고유의 작업을 만들어야 할 수도 있습니다. 작업을 만드는 쉬운 방법은 기존 작업을 복사한 다음 수정하여 목표를 달성하는 것입니다. 다음 주제에서 사용자 지정 스포크 작업의 예를 볼 수 있습니다. Salesforce 스포크 작업을 만들어 원격 테이블 정의에 사용할 기회 검색.

CSM에 타사 데이터 통합 구성

CSM용 Agent Workspace에 타사 데이터 통합 기능을 사용하도록 필수 구성요소를 구성합니다.

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.

프로시저

1. 외부 공급업체 애플리케이션을 식별합니다.

   a. 해당 IntegrationHub 스포크가 있고 인스턴스에서 활성화되어 있는지 확인합니다.

   b. 스포크에 해당하는 설정 지침을 따릅니다.
   예를 들어 Salesforce 스포크인 경우 Salesforce 스포크 설정 주제의 지침을 따릅니다.

2. 원하는 타사 데이터를 검색하는 스포크 작업을 식별합니다.
   스포크 설명서에서 사용 가능한 작업 목록을 찾을 수 있습니다. 원하는 작업을 수행하는 작업이 없는 경우, 기존 작업을 복사하고 필요에 따라 수정하여 사용자 고유의 작업을 만들 수 있습니다. Salesforce 스포크 작업을 만들어 원격 테이블 정의에 사용할 기회 검색에서 사용자 지정 스포크 작업의 예를 볼 수 있습니다.

   주:
   데이터 스트림 작업은 원격 테이블과 함께 사용할 수 없습니다.

3. GlideRecord 인터페이스를 통해 애플리케이션의 데이터를 노출할 ServiceNow 인스턴스에 원격 테이블을 만듭니다.
4. 원격 테이블 스크립트 정의를 생성하여 외부 공급업체 테이블의 데이터를 원격 테이블에 매핑합니다.

   a. 스포크 작업 호출로 인해 오류가 발생할 경우의 오류 메시지를 구성합니다.
   이 오류는 양식, 목록 및 필드 요소에 의해 선택되며 오류 발생 시 최종 사용자에게 표시됩니다. 이러한 오류 메시지는 외부 공급업체 애플리케이션의 응답에 데이터가 없는 경우와 외부 공급업체 애플리케이션에서 데이터를 가져오는 동안 오류가 발생하는 경우를 구분합니다.

   b. 사용자 및 역할에 타사 데이터에 대한 읽기 권한을 제공하도록 원격 테이블에 ACL을 구성합니다.

   c. 모든 사용자의 원격 테이블에 대한 CREATE, WRITE, DELETE 액세스를 취소하도록 ACL을 구성합니다.

5. 원격 테이블의 데이터를 끌어오는 목록과 양식, 필드를 구성합니다.
   원격 테이블이 설정되면 GlideRecord 인터페이스를 사용하여 데이터에 접근할 수 있습니다.

   a. Agent Workspace 구성요소를 사용하여 iframe에 타사 페이지와 보고서를 팝업 또는 관련 항목으로 포함합니다.

   b. 양식에 UI 작업을 구성하여 외부 공급업체 애플리케이션의 기록에 대한 딥 링크를 만듭니다.

6. 기능을 사용하기 전에 간단한 데이터 동기화를 수행합니다.
   예를 들어, 가져오기 집합을 사용하여 외부 공급업체 애플리케이션에서 계정 데이터를 끌어옵니다. 제공된 예시를 보면, 계정(customer_account) 테이블에는 외부 공급업체 애플리케이션 인스턴스의 계정 Id로 채워지는 계정 Id 열이 있습니다. 이 열은 외부 공급업체 애플리케이션 인스턴스에서 해당 계정에 대한 기회를 끌어오기 위한 외래 키로 사용됩니다.

원격 테이블을 사용한 **Salesforce** 통합 참조

이 예에서 고객 계정 테이블은 연결된 Salesforce 계정 ID를 포함하도록 확장되어 있어서, 이 계정과 연결된 Salesforce 기회를 검색하는 데 사용됩니다. 원격 테이블은 검색한 기회 데이터를 저장하는 데 사용됩니다.

다음 주제의 단계와 예시를 사용하여 원격 테이블을 사용하는 참조 Salesforce 통합을 만듭니다.

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

- IntegrationHub Salesforce 스포크 사용.
- 원격 테이블 및 Salesforce 스포크 사용. 외부 공급업체 데이터 통합을 테스트하는 데 사용할 수 있는 IntegrationHub 작업을 식별하거나 만듭니다. 그런 다음 원격 테이블 정의에 이 작업을 사용합니다.
- 관련 목록을 사용하여 고객 계정과 Salesforce 기회 간 연결 만들기.

원격 테이블 및 **Salesforce** 스포크 사용

타사 데이터 통합을 테스트하는 데 사용할 수 있는 Salesforce 스포크 작업을 만듭니다. 그런 다음 원격 테이블 정의에 이 작업을 사용합니다.

IntegrationHub Salesforce 스포크 사용

Salesforce 스포크를 사용하여 Salesforce 계정을 ServiceNow 인스턴스와 통합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

Salesforce 스포크를 구성하려면 Salesforce 스포크 설정 의 지침을 따릅니다.

관련 정보

원격 테이블 및 Salesforce 스포크 사용

관련 목록을 사용하여 고객 계정과 Salesforce 기회 간 연결 만들기

Salesforce 스포크 작업을 만들어 원격 테이블 정의에 사용할 기회 검색

Salesforce 스포크는 기회 기록의 메타데이터를 검색하고 새 기회를 만드는 작업을 제공합니다.

데이터 스트림 작업 외에, 주어진 검색 기준을 기반으로 기회 기록 집합을 가져오는 작업은 없습니다. 참조 예시에 작성된 목표를 달성하기 위해 사용자 고유의 작업을 만들어야 합니다. 원격 테이블을 사용한 Salesforce 통합 참조를 참조하십시오.

새 작업을 만들려면 기존 작업을 복사하여 필요에 맞게 수정합니다. 예를 들어 모든 계정 가져오기 작업을 복사하고, 기회 기록을 검색하도록 수정할 수 있습니다.

이 예에서는 다음과 같은 세 가지 새로운 Salesforce 스포크 작업을 만듭니다.

- 모든 기회 가져오기
- 계정 ID에 대한 기회 가져오기
- 기회 세부 정보 가져오기

각 작업에는 다음 세 단계가 포함됩니다.

1. 쿼리를 만드는 전처리 스크립트 단계입니다.
2. 쿼리를 실행하는 REST 단계입니다.
3. 쿼리의 응답을 평가하는 후처리 스크립트 단계입니다.

> **주:**
> 원격 테이블에 연결을 시도하기 전에 Flow Designer에서 모든 작업을 테스트할 수 있습니다.

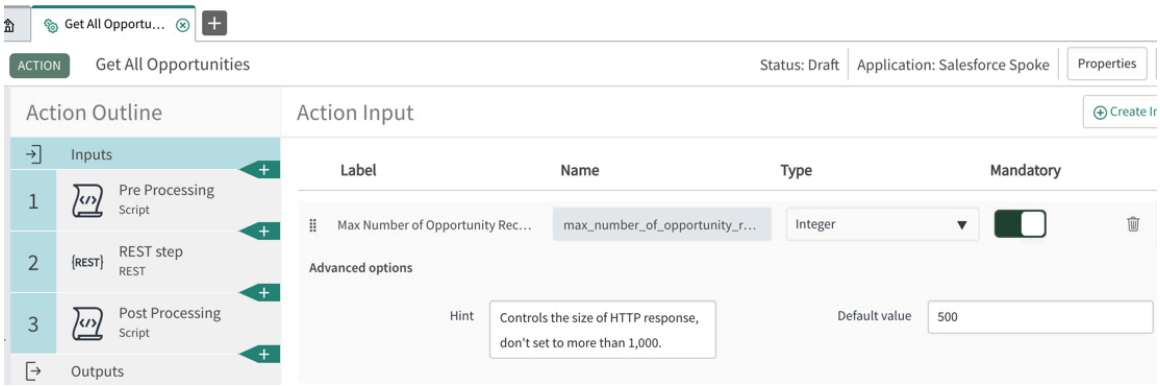
모든 기회 가져오기 사용자 지정 작업

모든 기회 가져오기 작업은 Salesforce 애플리케이션에서 기회 기록을 검색합니다. 이 작업은 사용자가 원격 기회 테이블을 볼 때 호출됩니다.

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

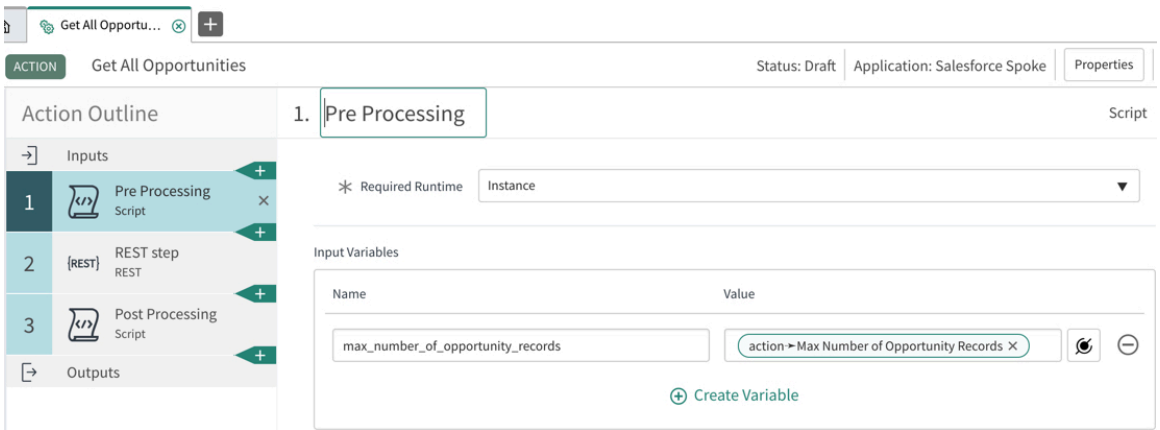
작업 입력

모든 기회 가져오기 작업은 쿼리에 의해 반환될 최대 기록 수를 식별하는 단일 정수 매개변수를 취합니다. REST 기반 작업은 페이지 매김을 수용할 수 없으며, 따라서 외부 공급업체 애플리케이션에서 반환되는 기록 수를 제한하는 것이 중요합니다. 원격 테이블에는 1,000개가 넘는 기록을 배치하지 않는 것이 좋습니다. 기본 기록 수는 500입니다.



전처리 단계

전처리 스크립트 단계는 작업 입력을 고유한 것으로 수용합니다.



전처리 스크립트는 허용되는 최대 기록 수로 제한되는 모든 기회에 대해 SELECT 쿼리를 만듭니다. 이 쿼리는 Salesforce 객체 쿼리 언어(SOQL)를 기반으로 합니다.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";

 outputs.query = outputs.query +
            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

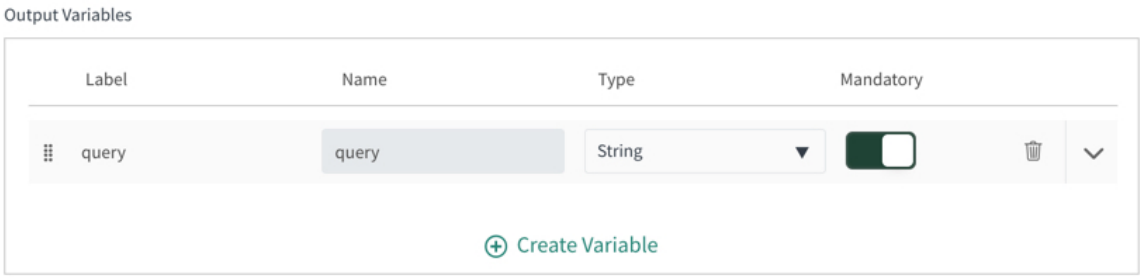
관심 있는 기회 기록의 필드를 지정해야 합니다. 이 예시에서는 이름, Id, 계정 Id, 종결 날짜, 금액, 단계 이름, 확률 필드를 사용합니다. 사용 가능한 필드의 전체 목록을 보려면 기회 필드 가져오기 작업을 사용하십시오.

ORDERED BY 키워드와 ASC 또는 DESC 정렬 방향 값을 추가하여 쿼리 검색의 순서를 제어할 수도 있습니다. 예를 들어, 스크립트에서 LIMIT를 지정하는 줄 앞에 다음 줄을 추가할 수 있습니다. 그러면 쿼리가 가장 최근 종결 날짜로 처음 500개 기록을 반환합니다.

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

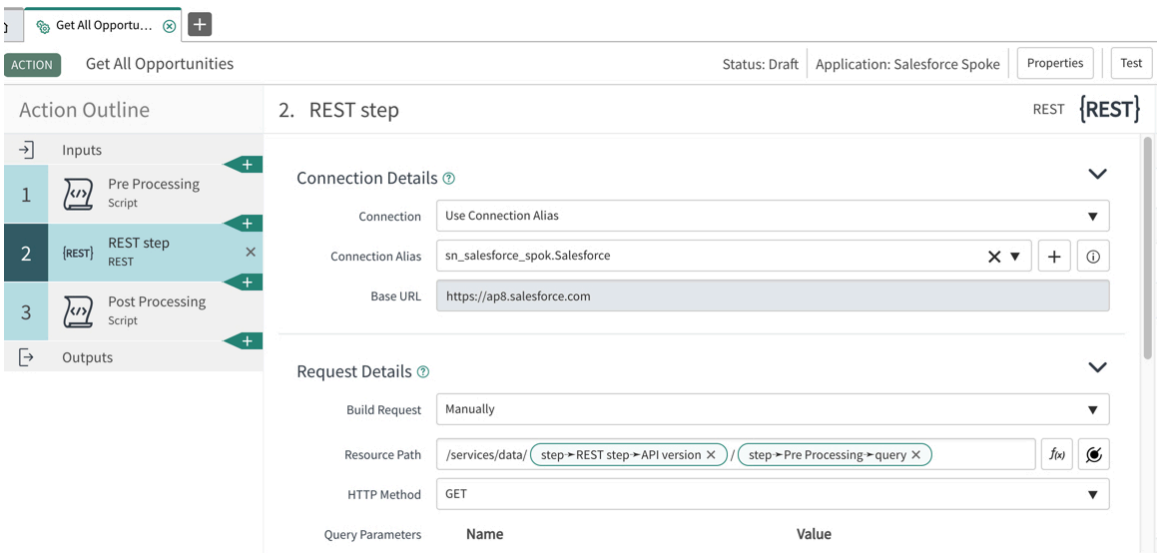
```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

전처리 출력이 쿼리입니다.



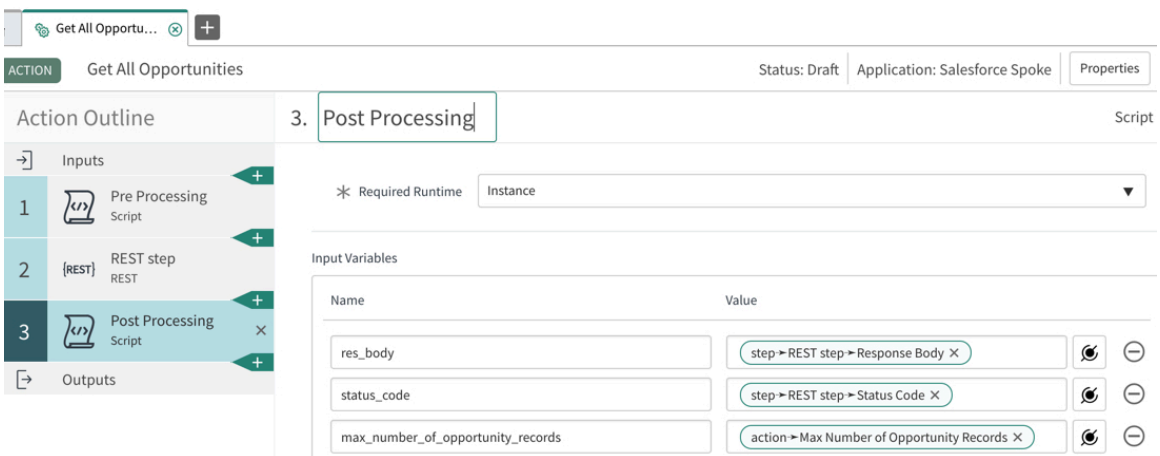
REST 단계

REST 단계는 Salesforce 스포크 REST 기반 작업의 표준 REST 단계입니다. 변경하지 않아도 됩니다. 올바른 연결 별칭을 가리켜야 합니다.



후처리 단계

후처리 스크립트 단계는 작업 입력과 REST 단계 출력을 입력으로 수용합니다.



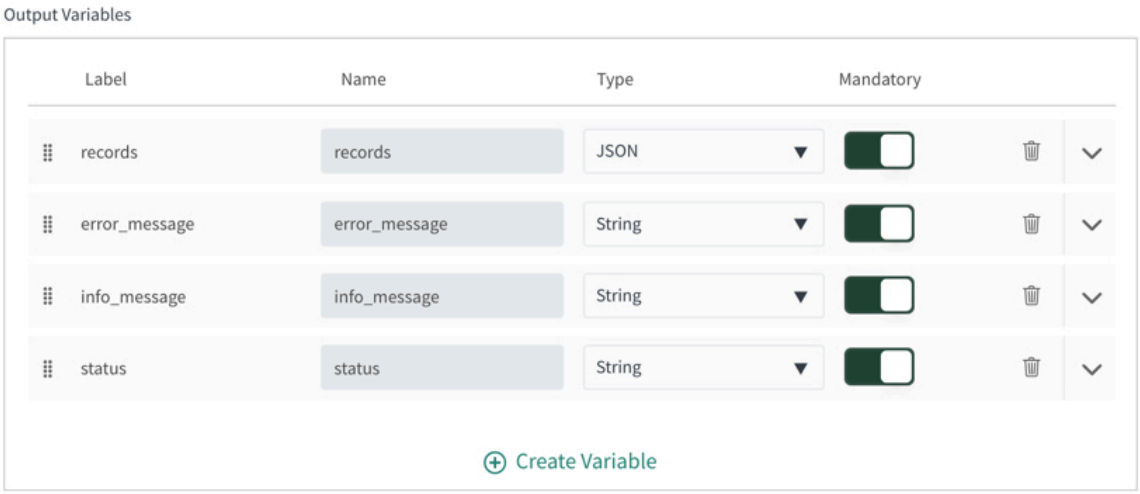
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

후처리 스크립트는 쿼리 응답에 오류가 있는지 확인하고, 필요한 경우 오류 메시지를 설정하고, 응답 본문에서 기회 데이터를 추출하며, 기록 수 제한으로 인해 Salesforce에서 모든 데이터가 검색되지는 않았음을 나타내는 정보 메시지를 작성합니다.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 try{
  var response = JSON.parse(inputs.res_body);
 } catch(e) {
  outputs = errorHandler(inputs, outputs);
 }


 function createOutputJson(inputs, outputs) {
  try{
   outputs.records = { data: response.records };
   outputs.status = "Success";

   if ( outputs.records.data.length ==
       inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
     outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was “ +
                  “limited to" +
                  inputs.max_number_of_opportunity_records +
                  " records.";
   }
  } catch(e) {
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);
  }
  return outputs;
 }


 function errorHandler(inputs, outputs) {
  outputs.status = "Error";
  outputs.error_message = "Unknown Error. “ +
                “Please check error log for more information";

  if(inputs.res_body.contains("message"))
   outputs.error_message = response[0].message;

  return outputs;
 }

 if(inputs.status_code == "200")
  outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
 else
  outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

다음은 후처리 단계의 출력입니다.

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



작업 출력

작업 출력은 쿼리 상태, 오류, 정보 메시지 및 기회 기록으로 구성됩니다. 작업 출력은 위의 스크린샷을 참조하십시오.

계정 Id에 대한 기회 가져오기 사용자 지정 작업

계정 Id에 대한 기회 가져오기 작업은 특정 Salesforce 계정에 대한 기회 기록을 검색합니다. 에이전트가 연결된 Salesforce 계정을 기반으로 고객 계정에 대해 사용 가능한 Salesforce 기회를 보면 이 작업이 호출됩니다.

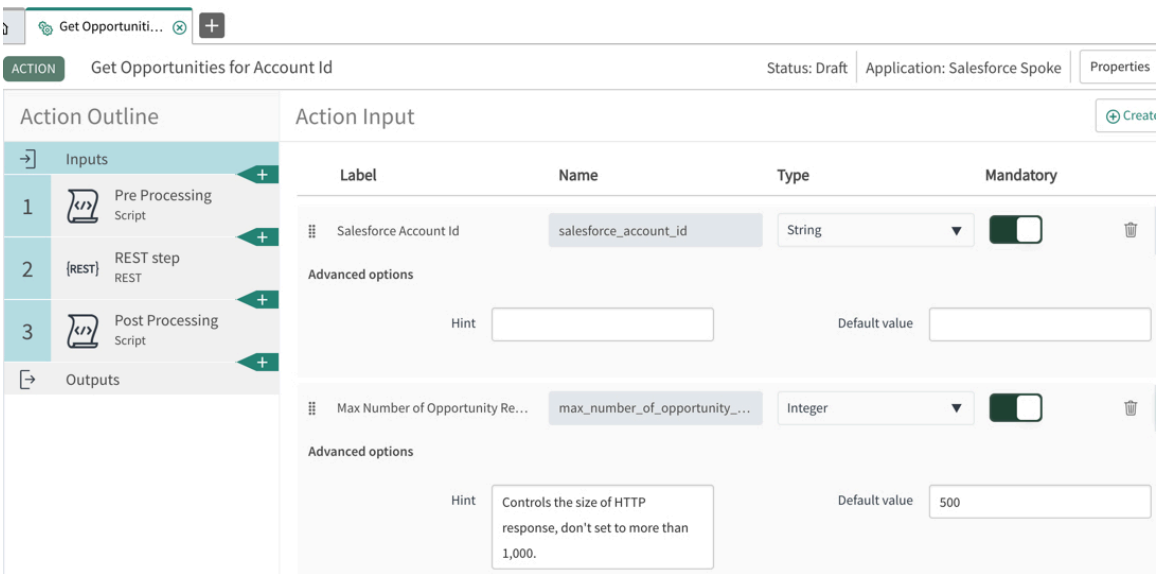
이 작업은 모든 기회 가져오기 작업과 매우 유사합니다.

작업 입력

이 작업은 쿼리에 의해 반환될 기록의 최대 개수 외에도 Salesforce 계정 Id를 쿼리 매개변수로 사용할 입력으로 취합니다. 이 매개변수의 값은 연결된 Salesforce 계정 Id를 통해 고객 계정과 Salesforce 기회를 연결하는 관계에 의해 제공됩니다. 자세한 내용은 정의된 관련 목록 만들기를 참조하십시오.

참조 예시에 필요한 특정 관계는 관련 목록을 사용하여 고객 계정과 Salesforce 기회 간 연결 만들기 주제에도 설명되어 있습니다.

Salesforce 계정 Id 작업 입력 매개변수에 기본값이 없습니다.

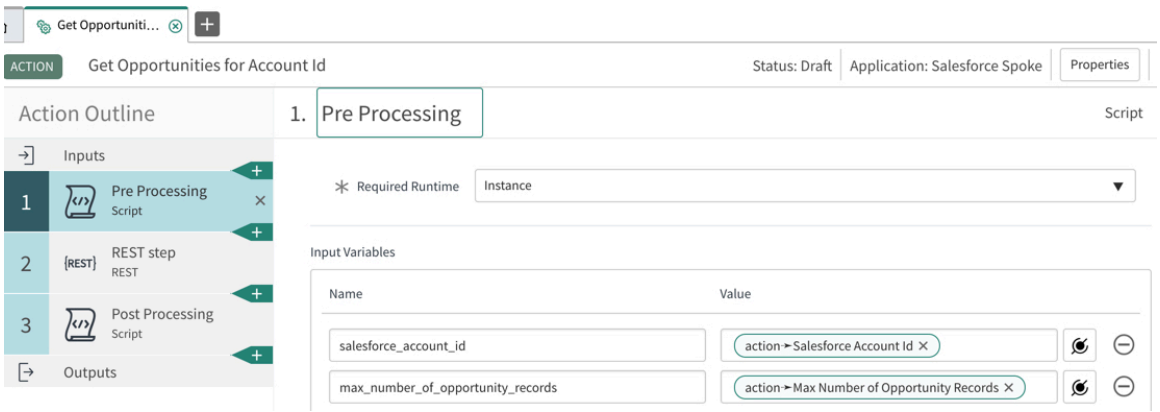


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입력이 있는 작업 개요: 전처리 스크립트, REST 단계, 후처리 스크립트. 레이블, 이름, 유형 및 필수 토글을 보여주는 작업 입력입니다.

전처리 단계

전처리 스크립트 단계는 작업 입력을 고유한 것으로 수용합니다.



전처리 단계 스크립트는 Salesforce 계정 Id에 대한 검사를 추가하여 모든 기회 가져오기 작업에 대해 생성된 것과 비슷한 SELECT 쿼리를 만듭니다.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

                 "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "'

                 "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

전처리 출력은 모든 기회 가져오기 작업과 비슷한 쿼리입니다.

REST 단계, 후처리 단계 및 작업 출력

이러한 단계와 출력은 모든 기회 가져오기 작업의 경우와 동일합니다.

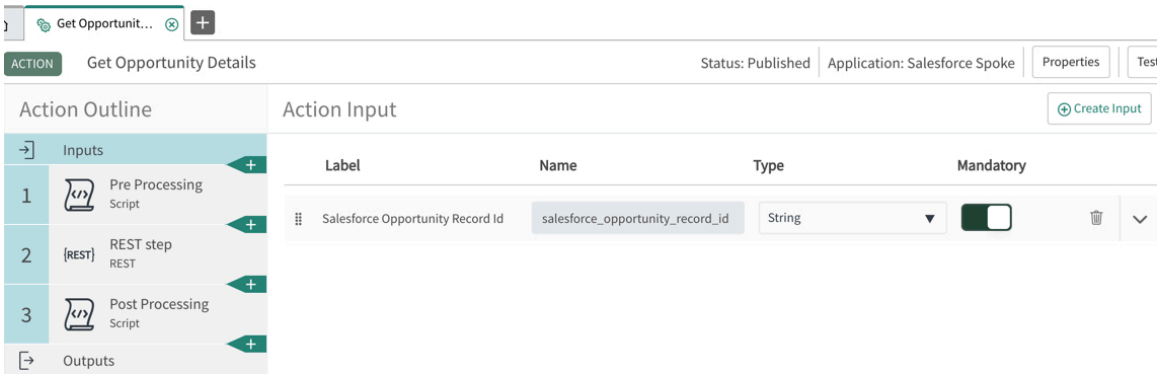
기회 세부 정보 가져오기 사용자 지정 작업

기회 세부 정보 가져오기 작업은 기록 ID를 기반으로 Salesforce 애플리케이션에서 단일 기회 기록을 검색합니다. 이 작업은 사용자가 원격 테이블에서 기회 기록에 대한 양식을 열 때 호출됩니다.

작업 입력

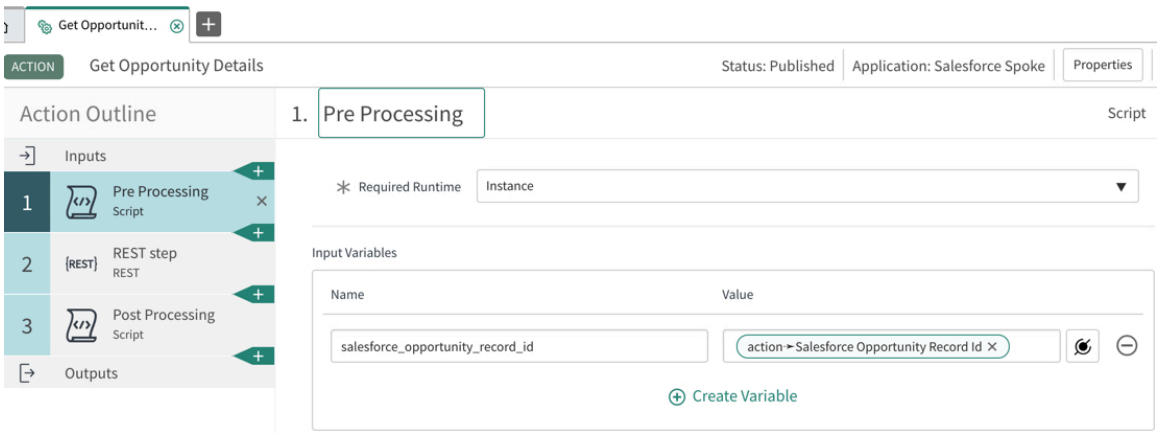
기회 세부 정보 가져오기 작업은 Salesforce 계정 ID를 식별하는 단일 정수 매개변수를 취합니다. 이 매개변수는 원격 테이블 스크립트의 원격 테이블에 제공된 sys_id를 기반으로 양식에 의해 설정됩니다. 자세한 내용은 기회 테이블을 쿼리하는 예시 스크립트를 참조하십시오.

© 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.



전처리 단계

전처리 스크립트 단계는 작업 입력을 고유한 것으로 수용합니다.



다른 작업과 마찬가지로 전처리 단계는 특정 매개변수에 대한 기회 쿼리를 만듭니다. 이 경우 기회 기록 Id에 대해 매칭이 수행됩니다. 최대 하나의 기록만 반환하므로 이 쿼리에서는 LIMIT에 대해 걱정하지 마십시오.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

                 "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id + "'";

})(inputs, outputs);
```

전처리 출력은 다른 사용자 지정 작업과 비슷한 쿼리입니다.

REST 단계, 후처리 단계 및 작업 출력

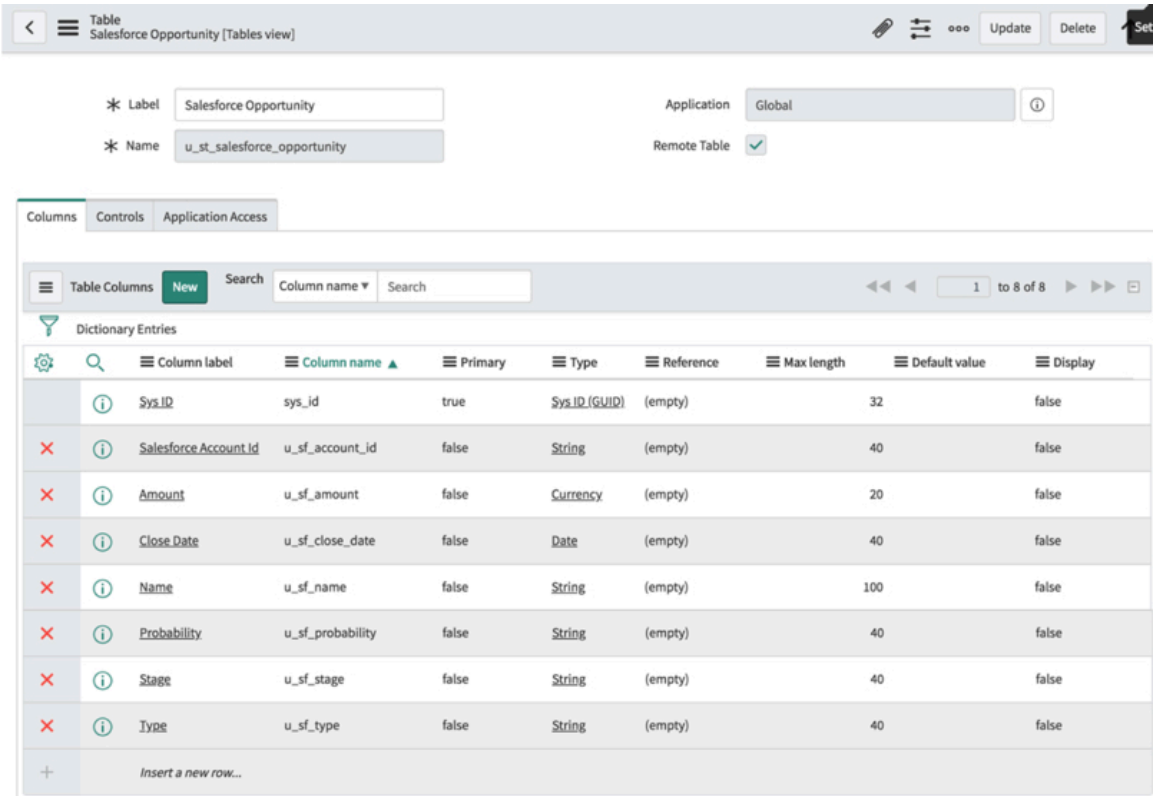
이 단계와 출력은 다른 사용자 지정 작업의 경우와 동일합니다. 기록 매개변수의 최대 수와 정보 메시지가 없는 경우는 예외입니다.

원격 테이블 및 정의

스포크 사용자 지정 작업이 진행되는 동안에는 Salesforce 기회 테이블에서 검색할 데이터의 스키마를 설명하는 원격 테이블을 만들어야 합니다.

다음 예와 같이 원격 테이블을 만듭니다.

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



다음을 수행하는 원격 테이블(u_st_salesforce_opportunity)에 대한 스크립트 정의를 만듭니다.

- 스포크 사용자 지정 작업을 사용하여 Salesforce 인스턴스의 기회 테이블에서 데이터를 끌어옵니다.
- Salesforce에서 원격 테이블 열로 응답을 매핑합니다.

기회 테이블을 쿼리하는 예시 스크립트

이 예시에서는 모든 기회 가져오기, 계정 Id에 대한 기회 가져오기 및 기회 세부 정보 가져오기 사용자 지정 작업을 사용하여 기회 테이블을 쿼리합니다.

예시 스크립트는 다음 세 부분으로 구성되어 있습니다.

1. 첫 번째 부분에서는 올바른 사용자 지정 작업을 선택하고 입력을 준비합니다.
2. 두 번째 부분에서는 작업을 호출합니다.
3. 세 번째 부분에서는 작업의 출력을 처리합니다.

스포크 작업 선택 및 입력 준비

이 스크립트 섹션에서는 Salesforce 애플리케이션에서 기회를 가져오기 위해 준비한 세 가지 사용자 지정 작업 중 하나를 선택합니다.

- 모든 기회 가져오기
- 계정 ID에 대한 기회 가져오기
- 기회 세부 정보 가져오기

v_query 함수 인수에 포함된 매개변수를 기반으로 호출할 작업을 결정할 수 있습니다.

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
var inputs = {};
```


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

```
// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

 action = "get_opportunity_details";
 inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

   if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
     gs.addInfoMessage(“Opportunities cannot be retrieved because “ +
                       “this “Account does not have associated “    +
                       “Salesforce Account. Please contact System “ +
                        “Administrator.");
     return;

   } else {
     action = "get_opportunities_for_account_id";
     inputs.salesforce_account_id = v_query.getParameter("u_sf_account_id");
   }

// look up all opportunities
} else {
  action = "get_all_opportunities";
}
```

이 스크립트는 Salesforce 계정이 작업에 필요할 때 정의되지 않은 경우 정보 메시지를 구성합니다. 정의되지 않은 값은 관련 목록을 사용하여 고객 계정과 Salesforce 기회 간 연결 만들기에 설명된 관계에서 비롯됩니다.

Salesforce 계정이 정의되어 있지 않으면 이 케이스에 쿼리할 것이 없으며, 함수는 스포크 작업을 호출하지 않고 반환됩니다.

스포크 작업 호출

이 스크립트 섹션에서는 Salesforce 스포크 이름과 선택한 작업을 사용하여 작업을 호출하고 호출의 출력을 저장합니다.

```
/***** Call action *****/
var outputs =
      sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action, inputs);
```

작업 출력 처리

스크립트의 이 섹션에서는 오류 검사로 시작하는 출력을 처리합니다.

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
throw new Error(outputs.error_message);
}
```

쿼리가 오류를 반환하지 않으면 스크립트가 반환된 기록을 처리하여 원격 테이블에 행으로 추가해야 합니다. Salesforce 기회 필드를 원격 테이블 열에 매핑합니다.

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

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    “u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Salesforce 기회 기록 Id가 원격 테이블 sys_id에 할당됩니다. 이렇게 하면 원격 테이블의 목록과 양식이 제대로 작동하고, 다음에 원격 테이블 스크립트가 호출될 때 v_query.getSysId()를 사용하여 기록 Id를 추출할 수 있게 됩니다.

그런 다음 쿼리에 의해 통과되면 정보 메시지를 표시합니다.

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

원격 테이블 스크립트 섹션을 함께 배치

스크립트의 세 개 섹션은 try-catch 블록에 포함되어 오류 처리를 제공합니다.

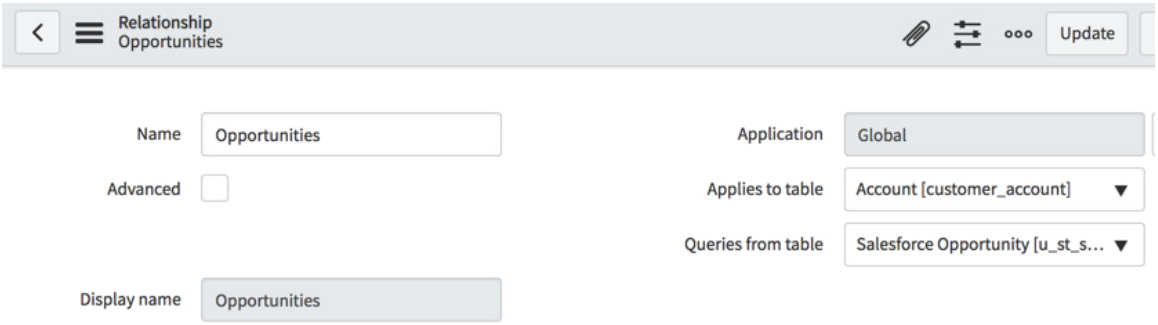
```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

  try {

    // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the inputs>

    // place code here from: <Calling the spoke action>

    // place code here from: <Processing the action output>

  } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. “ +
                       “Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
  }

})(v_table, v_query);
```

관련 목록을 사용하여 고객 계정과 **Salesforce** 기회 간 연결 만들기

관련 목록을 사용하여 Salesforce 계정 ID를 보유한 고객 계정 테이블과 동일한 Salesforce 계정 ID를 보유한 Salesforce 기회 원격 테이블 사이에 연결을 설정합니다.

이 예시에서는 기회라는 관계를 만듭니다. 테이블에 적용 필드에서 계정 테이블을 선택하고 테이블의 쿼리 필드에서 원격 기회 테이블을 선택합니다. 자세한 내용은 정의된 관련 목록 만들기 를 참조하십시오.

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



다음 코드를 쿼리 조건 필드에 추가합니다.

```
(function refineQuery(current, parent) {

 var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

 if (sf_account_id.length == 0)
   sf_account_id = "undefined";

 current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

이 코드는 계정 테이블에 Salesforce 계정 Id가 있는지 확인하고 기록에 누락된 경우에는 이를 #### ##으로 설정합니다. 이 코드에는 또한 계정 테이블의 이 ID 값에 대한 Salesforce 계정 ID를 보유하는 기회 테이블 열에 대한 쿼리가 포함됩니다. 이 쿼리는 사용자가 고객 계정과 연결된 기회 목록을 열 때 호출됩니다. 원격 테이블 스크립트에서 어떻게 사용되는지 보려면 스포크 작업 선택 및 입력 준비를 참조하십시오.

CSM Configurable Workspace 설정

에이전트가 고객과 소통하고, 질문에 답하고, 케이스를 생성하고, 문제를 해결할 수 있도록 CSM Configurable Workspace를 설정합니다.

다음 작업을 완료하여 CSM Configurable Workspace를 설정합니다.

1. Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)을 활성화합니다.
2. 안내 설정을 사용하여 CSM Configurable Workspace를 설정합니다.
3. 필요한 커뮤니케이션 채널과 라우팅을 설정합니다.
4. CSM Configurable Workspace만의 추가 구성요소를 설정합니다.

플러그인 활성화

Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)은 CSM Configurable Workspace 기능을 제공합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 활성화 고객 서비스 관리.

Customer Service 플러그인을 활성화하면 다음 플러그인이 활성화됩니다.

- CSM 및 FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM Configurable Workspace Lookup and Verify (com.snc.uib.lookup_verify)
- CSM Configurable Workspace Special Handling Notes (com.snc.uib.special_handling_notes)

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

전화 통합에 추가 플러그인이 필요합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- OpenFrame 및 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 작업 공간 전화 통합
- 작업 공간용 에이전트 채팅 구성

안내 설정을 사용하여 **CSM Configurable Workspace** 설정

Customer Service Management 안내 설정을 사용하여 CSM Configurable Workspace를 설정할 수 있습니다. 안내 설정을 사용하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 시작하기를 클릭합니다.
3. CSM 구성 가능한 작업 공간에 도달할 때까지 안내 설정 범주 목록을 스크롤합니다.
4. CSM 구성 가능한 작업 공간 범주에서 시작하기를 클릭합니다.

CSM Configurable Workspace 범주에서 Configurable Workspace 안내 설정으로 이동하면 작업 공간 구성 작업의 시퀀스가 표시됩니다. 다음 작업을 사용하여 구성합니다.

- 브랜딩 및 테마
- 탭 설정
- 목록 및 양식
- 소스 검색
- 알림
- AWA(Advanced Work Assignment)
- 에이전트 채팅
- Playbook

UI Builder를 사용하여 다음의 CSM Configurable Workspace 페이지를 구성할 수 있습니다.

- CSM 방문 페이지
- 고객 정보 센터 – 고객 정보 탭

자세한 내용은 UI Builder 설명서의 페이지 작업 주제를 참조하십시오.

커뮤니케이션 채널과 라우팅 설정

에이전트는 고객과 채팅하거나, 고객의 전화를 걸거나 받을 수 있습니다. 또한 적절한 에이전트에게 자동으로 채팅을 보내는 라우팅을 설정할 수 있습니다. 커뮤니케이션 채널에 대한 자세한 내용은 레거시 작업 공간에서 전화 설정을 참조하십시오.

CSM Configurable Workspace 커뮤니케이션 채널

채널	설명	링크
채팅	CSM Configurable Workspace는 에이전트 채팅을 사용하여 고객이 라이브 또는 자동 채팅을 통해 질문하고 정보를 받을 수 있도록 합니다.	작업 공간용 에이전트 채팅 구성

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

CSM Configurable Workspace 커뮤니케이션 채널

전화	CSM Configurable Workspace는 OpenFrame 및 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI) 조합을 사용하여 외부 공급업체 전화 통합을 지원합니다.	OpenFrame 및 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 작업 공간 전화 통합

추가적인 **CSM Configurable Workspace** 구성요소를 설정합니다.

이 작업을 완료하여 CSM Configurable Workspace에 해당하는 구성요소를 설정합니다.

방문 페이지 만들기 또는 수정

방문 페이지는 에이전트가 최초로 보는 작업 공간 뷰입니다. **CSM** 방문 페이지는 Customer Service 플러그인에 포함되어 있습니다. 이 방문 페이지를 수정하거나 UI Builder에서 변형된 페이지를 생성하고 수정할 수 있습니다.

에서 리본 구성 설정 CSM Configurable Workspace

양식 리본에는 기록에 대한 정보를 표시하는 구성요소가 포함되어 있습니다. 케이스 양식 리본에 Customer 360, 타임라인 및 SLA 구성요소를 추가할 수 있습니다. Customer 360 및 타임라인 구성요소에 대한 속성을 구성할 수도 있습니다.

에서 양식 헤더 설정 CSM Configurable Workspace

케이스, 계정 또는 접촉 창구 정보의 간략한 요약 정보를 제공하는 양식 헤더를 구성합니다.

의 양식 헤더에서 강조 표시된 값 설정 CSM Configurable Workspace

CSM Configurable Workspace의 양식 헤더에서 강조 표시된 값으로 나타나는 필드를 구성합니다.

에서 양식 작업 설정 CSM Configurable Workspace

CSM Configurable Workspace에서 UI 작업을 사용할 수 있도록 UI 작업에 연결되는 양식 작업을 생성합니다.

상황별 측면 패널에 양식 리본 및 양식 헤더 보조 값 표시

CSM Configurable Workspace의 상황별 측면 패널에 표시할 양식 헤더에 나타나는 양식 리본 및 보조 값을 구성합니다.

필드 값을 상호작용 기록 탭 제목으로 표시

CSM Configurable Workspace에서 상호작용 기록 탭에 제목으로 접촉 창구 또는 소비자 이름과 같은 필드 값을 표시합니다.

CSM 작업 공간에 서비스 카탈로그 구성

고객 서비스 에이전트는 서비스 카탈로그를 사용하여 카탈로그 항목 요청을 이행합니다. 원하는 항목이 포함된 카탈로그를 사용하도록 서비스 작업 공간 포털을 구성할 수 있습니다.

CSM Configurable Workspace 기록 페이지

기록 페이지는 CSM Configurable Workspace에 기록이 표시되는 방식에 대한 기본 구조를 제공합니다. 여기에는 케이스, 인시던트 및 작업과 같은 기록이 포함됩니다.

개요

기록 페이지에는 기록 정보를 표시하기 위한 레이아웃, 컨테이너 및 구성 요소와 같은 요소가 포함됩니다. **CSM** 기본 기록 페이지 및 **CSM** 상호작용 기록 페이지를 포함한 특정 기록 페이지는 사전 설정, 컨트롤러 및 확장점을 사용하여 추가 논리를 활용합니다. 사전 설정 및 컨트롤러 논리가 있는

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

페이지는 스타일 지정, 이벤트 및 데이터 바인딩을 자동으로 상속하므로 재사용성의 이점을 누릴 수 있습니다. 이러한 재사용성으로 구성을 단순화하고 페이지를 쉽게 업그레이드할 수 있습니다.

CSM Configurable Workspace에는 여러 기록 페이지가 포함되어 있습니다. 이러한 기록 페이지를 그대로 사용하거나 필요에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. 기록 페이지 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 UI 빌더 페이지 및 페이지 변형 관리 를 참조하십시오.

각 기록 페이지에는 순서 값이 있으며 순서 값이 가장 낮은 페이지는 기본 기록 페이지로 간주됩니다. 시스템에서 CSM Configurable Workspace에 상호작용 및 케이스 기록과 같은 정보를 표시할 때 기본 페이지의 요소를 사용하여 페이지 모양을 결정합니다.

사용 가능한 기록 페이지

CSM Configurable Workspace에는 여러 기록 페이지가 포함되어 있습니다.

CSM Configurable Workspace 기록 페이지

페이지	설명
CSM 기본 기록 페이지	Tokyo 릴리스에 도입되었습니다. 이 페이지는 기록 기본 페이지를 기반으로 하며 케이스 관리를 위한 특정 기능을 포함합니다. 주: 이 페이지를 사용하여 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist에서 사용할 수 있는 생성형 AI 요소 및 기능을 표시합니다.
CSM 상호작용 기록 페이지	Tokyo 릴리스에 도입되었습니다. 이 페이지는 상호작용 기록 페이지를 기반으로 하며 상호작용 관리를 위한 CSM별 기능을 포함합니다. 주: 이 페이지를 사용하여 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist에서 사용할 수 있는 생성형 AI 요소 및 기능을 표시합니다.
기록 기본값	Tokyo 릴리스 이전에 도입되었습니다. 이 페이지는 기록 정보, 통신 인터페이스 및 문제 해결을 위한 제안을 포함한 기록 페이지의 기본 구조를 제공합니다. 이 페이지를 표준 기록 페이지라고도 합니다.
상호작용 기록 페이지	Tokyo 릴리스 이전에 도입되었습니다. 이 페이지는 상호작용 정보 및 관련 검색 결과를 포함한 상호작용 기록의 기본 구조를 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.

기록 페이지 요소

기록 페이지는 CSM Configurable Workspace에 기록 정보가 표시되는 방식을 결정하는 다양한 요소로 구성됩니다.

기록 페이지 요소

요소	설명
레이아웃	구성요소가 페이지에 배치되는 방식과 적용되는 CSS 규칙을 결정하는 메타데이터입니다. 레이아웃을 사용하면 유용하고 시각적으로 매력적인 페이지를 만들 수 있습니다.
컨테이너	페이지에 하나 이상의 구성요소를 유지합니다.
구성 요소	구성요소는 페이지를 생성하는 데 사용하는 구성요소입니다. 에이전트와 같은 최종 사용자는 구성요소를 사용하여 데이터를 보고 상호 작용합니다. 일반적으로 사용되는 구성 요소에는 제목, 이미지, 목록, 양식 및 버튼이 있습니다.
사전 설정	사전 설정은 특정 구성요소에 대한 구성 값을 정의하는 지침 세트입니다. 사전 설정은 구성요소가 컨트롤러에 연결되는 방식도 지정합니다. 사전 설정을 사용하면 구성요소 구성을 간소화하고 수동 데이터 바인딩을 방지할 수 있습니다.
컨트롤러	컨트롤러는 데이터 브로커, 상태 매개변수, 스크립팅 및 이벤트 관리 등의 복잡한 비즈니스 논리를 단일 엔터티로 결합합니다. 사전 설정은 컨트롤러의 데이터를 사용하여 구성요소를 자동으로 구성합니다.
확장점	확장점을 사용하면 뷰포트 및 페이지 컬렉션과 같은 하위 페이지가 상위 페이지의 컨트롤러를 상속할 수 있습니다. 확장점은 업그레이드 기능도 향상시킵니다.

기본 기록 페이지

각 기록 페이지에는 순서 번호가 있으며 순서 번호가 가장 작은 페이지가 기본 페이지입니다. CSM Configurable Workspace에 기록이 표시되면 시스템은 이 기본 페이지를 사용하여 기록 정보를 표시합니다.

Washington DC 릴리스부터 다음 기록 페이지가 신규 고객의 기본 페이지입니다.

- CSM 기본 기록 페이지
- CSM 상호작용 기록 페이지

다음 기록 페이지는 업그레이드 고객의 기본 기록 페이지로 유지됩니다.

- 기록 기본값
- 상호작용 기록 페이지

기본 기록 페이지를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 기록 페이지 순서 설정을 참조하십시오.

기록 현재 상태 기능

CSM 기본 기록 페이지와 CSM 상호작용 기록 페이지에는 기록 현재 상태 기능이 포함됩니다. 이 기능을 사용하면 에이전트가 동일한 기록을 보고 있는 다른 사용자를 볼 수 있으며 쉽게 공동 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.

사용자 현재 상태 구성요소는 현재 기록을 보고 있는 사용자를 보여주는 아이콘을 양식 헤더에 표시합니다. 3명 이상의 사용자의 경우 구성요소에 두 개의 아이콘과 추가 사용자를 나타내는 숫자가 표시됩니다.

- 아이콘 위에 마우스를 올려 놓고 사용자에 대한 자세한 정보를 확인합니다.
- 추가 사용자에 대한 자세한 내용을 보려면 번호 아이콘을 클릭하십시오.

이 기능에 대한 자세한 내용은 User presence 문서를 참조하십시오.

이메일 템플릿 기능

CSM 기본 기록 페이지에는 이메일 템플릿 기능이 포함되어 있습니다. CSM 기본 기록 페이지를 사용하는 CSM Configurable Workspace 페이지에는 상황별 측면 패널에 이메일 템플릿 탭이 포함됩니다.

이러한 템플릿에는 케이스 기록의 작성 패널에서 에이전트가 이메일 메시지에 쉽게 추가할 수 있는 필드의 기본값이 포함되어 있습니다. 이러한 기본값에는 수신자(받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드의 이메일 주소), 보낸 사람, 이메일 제목 및 메시지 본문에 포함할 텍스트가 포함될 수 있습니다.

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 다음으로 이동하여 이메일 템플릿을 구성할 수 있습니다. 모두 〉 이메일 클라이언트 〉 이메일 클라이언트 템플릿 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다. 자세한 내용은 Create an email client template 문서를 참조하십시오.

에이전트는 이 기능을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 사용 가능한 이메일 템플릿을 봅니다.
- 이메일 템플릿을 선택하여 템플릿 세부 정보를 표시합니다.
- 선택한 템플릿을 작성 패널의 이메일에 적용합니다.

자세한 내용은 이메일 템플릿에서 이메일 작성을 참조하십시오.

기록 페이지 순서 설정

기록 페이지의 순서 번호를 설정하고 기록 페이지를 활성화하여 CSM Configurable Workspace에 기록을 표시하기 위한 기본 페이지를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
각 기록 페이지에는 주문 번호가 있으며 활성 또는 비활성으로 설정할 수도 있습니다. 순서 번호가 가장 작은 활성 기록 페이지가 기본 페이지입니다. CSM Configurable Workspace에 기록이 표시되면 시스템은 이 기본 페이지를 사용하여 기록 정보를 표시합니다.

활성 기록 페이지 필드

기록 페이지	순서
기록 기본값	0
상호작용 기록 페이지	100
CSM 기본 기록 페이지	1000
CSM 상호작용 기록 페이지	1000

기존 기록 페이지는 새 기록 페이지보다 순서 번호가 낮으며 기본 페이지로 유지됩니다. 새 기록 페이지를 사용하려면 페이지 순서 번호를 변경하여 기존 페이지에서 새 페이지로 수동 전환해야 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더.
2. **CSM/FSM Configurable Workspace** 경험을 선택합니다.
3. 변형 목록에서 원하는 페이지(예: **CSM** 기본 기록 페이지)를 선택합니다.
4. 페이지 순서를 설정합니다.
   a. 페이지의 추가 작업 메뉴를 선택한 다음 조건 편집을 선택합니다.
   b. 순서 필드에 값을 입력합니다.
   c. 저장을 선택합니다.
5. 페이지를 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 경험.
   b. **CSM/FSM Configurable Workspace** 경험을 선택합니다.
   c. 관리자 패널 필드에서 UX 앱 구성: CSM/FSM Configurable Workspace 앱 구성 기록을 엽니다.
   d. UX 화면 관련 목록에서 페이지를 찾습니다.
   e. 활성 필드를 true로 설정합니다.

기록 페이지 사용자 지정

기록 페이지를 사용자 지정하려면 먼저 페이지의 변형 또는 복사본을 생성한 다음 변형을 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더.
2. **CSM/FSM Configurable Workspace** 경험을 선택합니다.
3. 페이지 목록에서 원하는 페이지를 선택합니다.
   예를 들어 기록 페이지를 선택합니다.
4. 변형 목록에서 원하는 기본 기록 페이지를 선택합니다.
   예를 들어 **CSM** 기본 기록 페이지를 선택합니다.
5. 이 페이지의 추가 작업 메뉴를 선택한 다음 복제를 선택하여 페이지 변형의 사본을 만듭니다.
6. 페이지 변형 사본의 이름을 바꿉니다.
   a. 변형 목록에서 페이지 변형의 사본을 선택합니다.
   b. 이 페이지의 추가 작업 메뉴를 선택한 다음 페이지 변형 설정 편집을 선택합니다.
   c. 변형 이름 필드에 새 이름을 입력합니다.
   d. 저장을 선택합니다.
7. 이제 페이지 변형을 사용자 지정할 수 있습니다.
   자세한 내용은 다음 UI Builder 주제를 참조하십시오.
   - 페이지 작업
   - 구성요소 작업
   - UI Builder의 레이아웃
8. 페이지 변형을 삭제하려면 다음을 수행합니다.

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

a. 페이지 및 변형 목록에서 삭제할 페이지 변형을 찾습니다.

b. 이 페이지 변형의 추가 작업 메뉴를 선택한 다음 변형 삭제를 선택합니다.

c. 확인 대화 상자에서 삭제를 선택합니다.
시스템이 페이지 및 변형 목록에서 페이지 변형을 제거합니다.

CSM Configurable Workspace 페이지 템플릿

페이지 템플릿은 UI 빌더에서 새 페이지 또는 페이지 변형을 만드는 데 사용할 수 있는 기록 페이지의 Blueprint입니다.

페이지 템플릿에는 구성요소, 데이터 자원, 확장점 및 레이아웃이 포함될 수 있습니다. 페이지 템플릿에서 페이지 또는 페이지 변형을 만들 때는 필요에 맞게 사용자 지정할 수 있는 기본 구조에서 시작합니다.

UI 빌더에서 새 페이지 또는 새 페이지 변형을 만들 때 다음 CSM Configurable Workspace 템플릿 중 하나를 선택합니다.

- CSM 기록 페이지 템플릿
- CSM 상호작용 기록 페이지 템플릿

자세한 내용은 UI 빌더 설명서의 템플릿에서 페이지 만들기 를 참조하십시오.

CSM 기록 페이지 템플릿과 CSM 상호작용 기록 페이지 템플릿에서 생성하는 페이지에는 기록 현재 상태를 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 현재 기록을 보고 있는 사용자를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 현재 상태 구성요소를 참조하십시오.

CSM Configurable Workspace와 함께 **AI Search** 사용

CSM Configurable Workspace와 함께 ServiceNow# AI Search 애플리케이션을 사용합니다.

Utah 릴리스부터 AI Search 애플리케이션이 CSM Configurable Workspace용 Zing 검색 애플리케이션을 대체합니다. 이 기능을 지원하기 위해 Zing 검색 구성이 AI Search로 마이그레이션되었습니다.

CSM Configurable Workspace에서 통합 탐색 검색 필드를 사용하여 정보를 검색할 수 있습니다. 전역 검색 결과와 **CSM/FSM Configurable Workspace** 작업 공간 애플리케이션의 결과 간에 전환할 수 있습니다. 다양한 검색 구성은 서로 다른 테이블을 기반으로 합니다.

CSM Configurable Workspace에서 AI Search 사용에 대한 자세한 내용은 Next Experience의 AI Search 를 참조하십시오.

검색 애플리케이션 구성

검색 애플리케이션 구성을 통해 Now Platform 애플리케이션에서 검색에 사용할 검색 엔진과 설정을 지정합니다. **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** 검색 애플리케이션 구성이 CSM Configurable Workspace 스토어 앱에서 제공됩니다.

이 구성에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.

AI Search 인덱싱된 소스

인덱싱된 소스는 사용자가 검색할 수 있는 콘텐츠를 반영합니다. CSM Configurable Workspace 스토어 앱은 다음 테이블에 대해 AI Search 인덱싱된 소스를 추가합니다.

- 계정 [customer_account]
- 케이스 [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.

- 소비자 [csm_consumer]
- 접촉 창구 [customer_contact]
- 주문 라인 항목 [csm_order_line_item]
- 주문 [csm_order]

탐색 탭

탐색 탭은 검색 결과 페이지 상단에 나타나며 인덱싱된 소스별로 결과를 필터링하는 데 사용할 수 있는 정적인 필터 옵션입니다. **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** 검색 애플리케이션 구성에는 다음 탐색 탭이 포함됩니다.

- 모두
- 케이스
- 계정
- 접촉 창구
- 소비자
- 주문
- 주문 라인 항목
- 위치

탐색 탭 생성에 대한 자세한 내용은 AI Search 애플리케이션 구성에서 탐색 탭 구성 을 참조하십시오.

패싯

패싯은 필드 값으로 검색 결과를 구체화하는 데 사용할 수 있는 동적인 필터 옵션입니다. **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** 검색 애플리케이션 구성에는 다음 패싯이 포함됩니다.

- 상태
- 우선순위
- 할당 그룹
- 제품
- 계정
- 연락처
- 소비자
- 주의 필요
- 작업 상태
- 채널
- 활성 에스컬레이션

패싯 생성에 대한 자세한 내용은 AI Search 애플리케이션 구성에서 패싯 생성 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.

안내 설정

안내 설정은 검색 애플리케이션 설정을 구성하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. 안내 설정에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **AI** 검색 〉 **Next** Experience용 **AI** 검색 〉 Zing에서 **AI** 검색으로 마이그레이션을 위한 안내 설정.

이 안내 설정 도구는 Zing에서 AI Search로 Next Experience 애플리케이션을 마이그레이션하는 데 도움을 줍니다. 안내 설정 사용에 대한 자세한 내용은 Next Experience의 AI Search 구성 을 참조하십시오.

릴리스에 따라 AI Search와 CSM Configurable Workspace를 함께 사용하려면 안내 설정 내의 일부 작업만 수행해야 할 수도 있습니다. Utah zBoot 인스턴스의 경우 AI Search는 전역 검색 및 CSM Configurable Workspace 애플리케이션에 대한 기본 검색 애플리케이션입니다.

Zing 검색 구성 마이그레이션

바로 사용할 수 있도록 제공된 검색 구성을 추가, 수정 또는 삭제한 경우 기존 Zing 검색 구성을 AI Search 구성으로 마이그레이션해야 할 수 있습니다.

- **Agent Workspace** 검색 구성에서 검색 소스를 추가하거나 수정한 경우 이러한 소스를 AI Search로 마이그레이션해야 합니다.
- **Agent Workspace** 검색 구성에서 검색 소스를 삭제한 경우 〔마이그레이션됨〕 **Agent Workspace** 검색 구성에서 검색 소스를 수동으로 삭제해야 합니다.

관련 정보

AI Search 탐색

AI Search 구성

CSM Configurable Workspace 방문 페이지 생성

변형된 페이지를 생성하고 컨테이너와 구성요소를 추가하거나 수정하여 여러 에이전트와 팀이 사용할 방문 페이지를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
방문 페이지는 에이전트가 작업 공간을 열면 나타나는 페이지입니다. CSM Configurable Workspace 방문 페이지는 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)에 포함되어 있습니다. 이 **CSM** 방문 페이지는 에이전트에게 새롭게 할당된 케이스와 높은 순위의 케이스, 그리고 해당 그룹에 할당된 케이스의 개요를 제공합니다.

WYSIWYG 웹 사용자 인터페이스 작성기인 UI Builder 에서 이 페이지의 변형을 생성하고 필요에 따라 수정할 수 있습니다.

주:
업그레이드와 관련된 문제를 방지하려면 CSM 방문 페이지의 변형을 생성해야 합니다.

예를 들어 UI Builder를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

UI Builder 작업

작업	설명
페이지 레이아웃 변경	레이아웃은 페이지에서 사용할 수 있는 슬롯, 슬롯의 위치, 슬롯에 적용되는 CSS 규칙을 관리합니다. 레이아웃 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.

UI Builder 작업

작업	설명
	레이아웃 시스템에 대한 자세한 내용은 레이아웃 작업 을 참조하십시오.
페이지에 구성요소 추가	구성요소는 페이지의 기본 요소입니다. 버튼 및 레이블과 같은 핵심 요소부터 목록 및 양식과 같은 보다 복잡한 경험 구성요소까지 다양한 구성요소가 있습니다. 자세한 내용은 구성요소 작업 을 참조하십시오. 주: ServiceNow Developer 사이트에서도 UI Builder 구성요소에 대한 정보를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 `www.devportaldocs.service-now.com/`의 구성요소 설명서를 참조하십시오.
데이터 자원을 구성요소에 연결	데이터 자원을 연결하여 페이지의 테이블, 기록 또는 기타 요소에서 데이터를 동적으로 노출합니다. 자세한 내용은 데이터 자원 작업 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더.
2. 내 경험 섹션에서 **CSM/FSM Configurable Workspace**를 클릭합니다.
3. 페이지 드롭다운 메뉴에서 방문 페이지를 선택합니다.
4. 변형 목록에서 **CSM** 방문 페이지를 선택합니다.
5. 방문 페이지 변형을 생성합니다.

   a. **CSM** 방문 페이지 변형 옆의 추가 동작 메뉴를 클릭하고 복제를 선택합니다.

   b. 변형 생성 팝업 창에서 변형 이름을 추가합니다.

   c. 생성을 클릭합니다.

   d. 원하는 경우 페이지 변형의 대상 그룹 및 표시 조건을 지정합니다.
   대상 그룹은 페이지를 볼 수 있는 사용자를 결정합니다. 대상 그룹은 사용자 역할의 모음입니다.
   자세한 내용은 대상 이해 를 참조하십시오.

   순서 필드에 따라 표시되는 페이지가 결정됩니다. 순서 숫자가 가장 낮은 페이지가 먼저 표시됩니다.

   e. 저장을 클릭합니다.

6. 방문 페이지 변형에 대한 컨테이너 및 구성요소를 추가하거나 수정합니다.
   컨테이너 및 구성요소 추가 또는 수정에 대한 자세한 내용은 UI Builder 설명서를 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.

- 페이지에 구성요소 추가: 이 작업을 4단계부터 수행하여 컨테이너에 구성요소를 추가하고 구성요소 속성과 이벤트 핸들러를 구성합니다. 이 작업에는 컨테이너 추가에 대한 정보도 포함되어 있습니다.
- 구성요소에 스타일 추가: 3단계부터 수행해 구성요소의 CSS 스타일을 설정하여 기본 디자인을 변경합니다.
- 구성요소에 모달 추가: 5단계부터 수행해 사용자가 구성요소를 클릭하면 나타나는 창을 추가합니다. 예를 들어 기록을 삭제하는 버튼 구성요소를 추가하면 사용자에게 기록 삭제를 확인하도록 요청하는 모달을 추가할 수 있습니다.

7. 저장을 클릭하여 페이지 변형을 저장합니다.

CSM Configurable Workspace에서 리본 구성 설정

리본 설정을 생성하고 CSM Configurable Workspace의 리본 구성에 해당 설정을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보

이 작업의 단계를 사용하여 CSM Configurable Workspace의 리본 구성을 설정합니다.

- Customer 360 리본 구성요소의 다른 버전을 생성하는 등, 리본 설정을 생성합니다.
- 리본 구성에 리본 설정을 추가합니다.
- 리본 구성 내에서 리본 설정의 너비와 순서를 설정합니다.

주:
리본 구성에 설정을 추가하면 CSM Configurable Workspace에서 CSM 에이전트 작업 공간의 리본 설정을 사용할 수도 있습니다.

CSM Configurable Workspace에는 하나의 리본 구성, 즉 **CSM/FSM Configurable Workspace** 리본 구성이 포함되어 있습니다. 이 구성에는 Customer 360, 타임라인, 활성 SLA 리본 구성요소가 포함됩니다. 더 이상의 구성 단계를 수행하지 않아도 이 구성을 바로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 리본 설정을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 리본 설정.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 리본 설정 양식에서 필드에 정보를 입력합니다.

리본 설정 양식

필드	설명
이름	이 리본 설정을 설명하는 레이블입니다. 종종 이 리본과 관련된 테이블이 포함됩니다.
리본 구성요소	Customer360, 타임라인, 활성 SLA 또는 사용자 지정 리본 구성요소를 포함하여 리본 설정에 추가할 구성요소입니다.

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

필드	설명
	주: 한 번에 하나의 구성요소만 추가할 수 있습니다. 리본에 두 번째 구성요소를 표시하려면 이 절차를 반복하여 다른 리본 설정을 만들고 다른 구성요소를 추가합니다.
테이블	이 리본 설정과 연결된 테이블입니다. 에이전트가 이 테이블에서 기록을 선택할 때마다 이 구성요소와 함께 리본 설정이 나타납니다.
너비	구성요소가 리본에서 차지하는 열의 수입니다. 페이지의 너비는 12열입니다. 여러 구성요소를 사용하는 경우 모든 구성요소의 총 너비는 12 이하여야 합니다. 주: CSM Configurable Workspace의 경우 리본 구성 설정 양식에서 리본 구성요소의 너비를 설정합니다(3단계 참조).
애플리케이션	이 리본의 범위입니다. 전역은 리본이 모든 애플리케이션과 함께 작동한다는 것을 의미합니다.
순서	리본에 있는 이 구성요소의 위치입니다. 구성요소 순서는 왼쪽에서 오른쪽으로 진행됩니다. 예를 들어 세 개의 구성요소를 테이블에 연결하면 순서가 가장 낮은 구성요소가 왼쪽에 나타나고 순서가 가장 높은 구성요소가 오른쪽에 나타납니다. 주: CSM Configurable Workspace의 경우 리본 구성 설정 양식에서 리본 구성요소의 순서를 설정합니다(3단계 참조).
활성	이 테이블의 리본에서 이 구성요소를 켜거나 끄려면 전환합니다.
상속	true로 설정하면 하위 테이블에서 리본 구성을 상속할 수 있습니다. 이를 적용하려면 하위 테이블에 구성된 리본 설정이 없어야 합니다. 상속 필드는 기본적으로 false입니다.
경험이 제한됨	true로 설정하면 리본 구성요소가 Configurable Workspace로 제한됩니다. false로 설정하면 리본 구성요소가 전역이며 CSM Agent Workspace(레거시)에 나타납니다. 자세한 내용은 작업 공간에서 리본 설정을 참조하십시오. 이 필드는 기본적으로 true로 설정됩니다.

d. 제출을 클릭합니다.

2. 리본 설정을 위한 컨테이너로 리본 구성을 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.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX Ribbon** 구성.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. UX 리본 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UX 리본 구성 양식

필드	설명
이름	이 리본 구성의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	이 리본 구성의 범위입니다. 전역은 리본이 모든 애플리케이션과 함께 작동한다는 것을 의미합니다.
활성	전환하여 이 테이블의 리본에서 이 구성요소를 켜고 끕니다.
설명	UX 리본 구성 목록에 표시되는 이 리본 구성에 대한 짧은 설명입니다.

d. 제출을 선택합니다.

3. 리본 구성에 리본 설정을 추가합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **Ribbon** 구성 설정.

b. UX 리본 구성 목록에서 구성을 선택합니다.

c. 리본 구성 설정 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

리본 구성 설정 양식

필드	설명
테이블	이 리본 설정과 연결된 테이블입니다. 에이전트가 이 테이블에서 기록을 선택할 때마다 이 구성요소와 함께 리본 설정이 나타납니다.
리본	리본 구성에 추가할 리본 설정입니다.
구성	원하는 리본 구성입니다.
애플리케이션	이 리본의 범위입니다. 전역은 리본이 모든 애플리케이션과 함께 작동한다는 것을 의미합니다.
순서	리본에 있는 이 구성요소의 위치입니다. 구성요소 순서는 왼쪽에서 오른쪽으로 진행됩니다. 예를 들어 세 개의 구성요소를 테이블에 연결하면 순서가 가장 낮은 구성요소가 왼쪽에 나타나고 순서가 가장 높은 구성요소가 오른쪽에 나타납니다.
너비	구성요소가 리본에서 차지하는 열의 수입니다. 페이지의 너비는 12열입니다. 여러 구성요소를 사용하는 경우 모든 구성요소의 총 너비는 12 이하여야 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.

필드	설명
	주: 상황별 측면 패널에 리본이 표시되도록 구성된 경우 너비는 무시됩니다.
활성	전환하여 이 테이블의 리본에서 이 구성요소를 켜고 끕니다.

d. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

작업 공간에서 리본 설정

CSM Configurable Workspace에서 양식 헤더 설정

CSM Configurable Workspace에서 사용할 양식 헤더를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
양식 헤더를 생성한 후에 CSM Configurable Workspace에 표시하려면 양식 헤더 구성에 연결해야 합니다.

주:
양식 헤더 구성에 설정을 연결하면 CSM Configurable Workspace에서 CSM 에이전트 작업 공간의 양식 헤더를 사용할 수도 있습니다.

CSM Configurable Workspace에는 하나의 양식 헤더 구성, 즉 **CSM/FSM Configurable Workspace** 헤더 구성이 포함되어 있습니다. 더 이상의 구성 단계를 수행하지 않아도 이 구성을 바로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 양식 헤더를 생성합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 양식 헤더.

b. 양식 헤더 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식 헤더 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 설명은 작업 공간에서 양식 헤더 설정을 참조하십시오.

d. 제출을 선택합니다.

2. 양식 헤더 구성에 양식 헤더를 추가합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 헤더 구성.

b. 헤더 구성을 선택합니다.

c. 작업 공간 양식 헤더 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

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

주:
관련 목록을 표시하도록 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

d. 원하는 양식 헤더를 왼쪽 열에서 오른쪽 열로 옮겨 헤더 구성에 추가합니다.

e. 저장을 선택합니다.

CSM Configurable Workspace의 양식 헤더에서 강조 표시된 값 설정

CSM Configurable Workspace의 양식 헤더에서 강조 표시된 값으로 나타나는 필드를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
강조 표시되는 값을 생성한 후에 CSM Configurable Workspace에 표시하려면 강조 표시되는 값 구성에 연결해야 합니다.

주:
강조 표시되는 값 구성에 값을 연결하면 CSM 에이전트 작업 공간에서 CSM Configurable Workspace의 강조 표시되는 값을 사용할 수도 있습니다.

CSM Configurable Workspace에는 하나의 강조 표시되는 값 구성, 즉 **CSM/FSM Configurable Workspace** 강조 표시되는 값 구성이 포함되어 있습니다. 더 이상의 구성 단계를 수행하지 않아도 이 구성을 바로 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 강조 표시되는 값을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 강조 표시된 값.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 강조 표시되는 값 양식의 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.
필드 설명은 양식 헤더의 값 강조 표시를 참조하십시오.

d. 강조 표시되는 값 목록에서 방금 생성한 기록을 클릭합니다.

e. 강조 표시되는 값 조건 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

f. 강조 표시되는 값 조건 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 설명은 양식 헤더의 값 강조 표시를 참조하십시오.

g. 제출을 클릭합니다.

2. 강조 표시되는 값 구성에 강조 표시되는 값을 추가합니다.

a. 다음으로 이동 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 강조 표시된 값 구성.

b. 구성을 선택합니다.

c. 강조 표시되는 값 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

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

d. 원하는 값을 왼쪽 열에서 오른쪽 열로 옮겨 선택된 구성에 추가합니다.

e. 저장을 클릭합니다.

CSM Configurable Workspace에서 양식 작업 설정

CSM Configurable Workspace에서 UI 작업을 사용할 수 있도록 UI 작업에 연결되는 양식 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
CSM Configurable Workspace에서 UI 작업을 사용하려면 각 UI 작업에 해당하는 양식 작업이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 작업 및 이벤트 〉 **UX** 양식 작업.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 이름 필드에 양식 작업의 이름을 입력합니다.
양식 작업에 UI 작업과 같은 이름을 지정하는 것이 좋습니다.

4. 작업 유형 필드에서 UI 작업을 선택합니다.

5. UI 작업 필드에서 UI 작업을 선택합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

상황별 측면 패널에 양식 리본 및 양식 헤더 보조 값 표시

CSM Configurable Workspace의 상황별 측면 패널에 표시할 양식 헤더에 나타나는 양식 리본 및 보조 값을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace에 적용됩니다.

양식 리본에는 에이전트에게 고객 요약 및 케이스 타임라인 같은 케이스 세부 정보의 개요를 제공하는 구성요소가 포함되어 있습니다.

케이스 양식의 양식 헤더에는 케이스 테이블에 있는 두 가지 수준의 필드 값이 표시될 수 있습니다. 기본 값은 케이스에 관한 간략한 설명입니다. 보조 값에는 계정 및 접촉 창구 또는 소비자, 케이스 우선순위, 케이스 상태가 포함됩니다.

속성을 사용하여 기록 상단 또는 상황별 측면 패널에서 양식 리본 및 보조 값이 표시되는 위치를 결정할 수 있습니다. 표준 기록 페이지에는 두 개의 속성을 사용할 수 있으며, 상호작용 기록에는 두 속성을 사용할 수 있습니다.

이들 속성은 독립적으로 작동할 수 있습니다. 예를 들어 상황별 측면 패널에는 양식 리본을, 양식 헤더에는 보조 값을 표시할 수 있습니다.

주:
양식 리본 속성은 활성 리본 구성이 있는 페이지에 적용됩니다. 페이지에 리본 구성이 없거나 비활성 리본 구성이 있는 경우, 시스템은 어느 위치에도 정보를 표시할 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 경험 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. UX 페이지 속성 목록에서 원하는 속성을 클릭합니다.
3. 선택한 속성의 값 필드에 다음 값 중 하나를 입력합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

필드 값을 상호작용 기록 탭 제목으로 표시

CSM Configurable Workspace에서 상호작용 기록 탭에 제목으로 접촉 창구 또는 소비자 이름과 같은 필드 값을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace에 적용됩니다.

sessionTabTitle 속성을 구성하여 상호작용 기록 탭 제목에 사용할 수 있는 필드를 지정합니다. 이 속성의 필드를 쉼표로 구분된 문자열로 입력합니다.

시스템은 이러한 필드를 문자열에 나타나는 순서대로 평가합니다. 값이 있는 첫 번째 필드가 상호작용 기록 탭 제목으로 사용됩니다. 문자열에 값이 있는 필드가 없으면, 기록 번호가 탭 제목으로 표시됩니다.

주:
구성된 필드는 상호작용 기록에 나타나야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 경험 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. UX 페이지 속성 목록에서 *sessionTabTitle* 속성을 클릭합니다.
3. 값 필드에 상호작용 기록 탭 제목에 사용할 필드를 입력합니다.
   필드를 쉼표로 구분된 문자열로 입력합니다. 기본 문자열은 *contact,consumer,number*입니다.

   주:
   구성된 필드는 상호작용 기록에 나타나야 합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

케이스 유형 선택에 대해 케이스 생성 **UI** 작업 사용

하나 이상 선택한 테이블의 케이스 유형 선택 항목에 대한 케이스 생성 UI 작업을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, 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

이 절차는 구성된 테이블의 기록에 케이스 생성 UI 작업을 추가합니다. 이 UI 작업을 선택하면 케이스 유형 선택 팝업 창이 표시됩니다.

주:
CSM Configurable Workspace의 경우 케이스 유형 선택 항목에 대한 케이스 생성 UI 작업을 바로 사용할 수는 없습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에 **sys_declarative_action_assignment_list.do**를 입력하여 작업 할당 목록으로 이동합니다.
2. 케이스 생성 UI 작업을 활성화할 테이블에 대한 작업을 필터링합니다.
   예를 들어, 상호작용 테이블에 대한 UI 작업을 활성화하려면 테이블 열을 사용하여 상호작용〔interaction〕 테이블을 필터링합니다.
3. 다음 설명이 포함된 케이스 생성 작업을 선택합니다.
   이 케이스 생성 UI 작업을 사용하면 에이전트가 Agent Workspace의 사용 가능한 케이스 유형 목록에서 케이스 유형을 선택하여 케이스를 만들 수 있습니다.
4. 케이스 생성 작업 할당 기록에서 활성 확인란을 활성화하고 기록을 저장합니다.
5. 애플리케이션 내비게이터에 **sys_ui_action_list.do**를 입력하여 UI 작업 목록으로 이동합니다.
6. 2단계에서 선택한 것과 동일한 테이블에 대해 작업을 필터링합니다.
7. 코멘트가 없는 케이스 생성 작업을 선택합니다.
8. 케이스 생성 UI 작업 기록에서 활성 확인란을 비활성화하고 기록을 저장합니다.
9. 케이스 유형 선택 항목에 대해 케이스 생성 UI 작업을 활성화하려는 테이블별로 1~8단계를 반복합니다.

상황별 측면 패널에서 탭 구성

CSM Configurable Workspace의 구성 가능한 측면 패널에 탭이 나타나지 않도록 **inlineTabExclusion** UX 페이지 속성을 사용합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보

특정 테이블에 **inlineTabExclusion** UX 페이지 속성을 구성할 수 있습니다. 다음 예에서는 이 속성의 기본값을 보여줍니다.

```
[{
 "template": [
  "incident","sn_customerservice_case"
 ],
 "attachment": [
  "sn_customerservice_case"
 ]
}]
```

이 속성의 매핑에서 키는 숨길 탭을 나타내고 값에는 탭이 숨겨져 있는 테이블의 목록이 포함됩니다. 위 예의 경우는 다음과 같습니다.

- 응답 템플릿 탭은 인시던트 [incident] 및 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블에서 숨겨져 있습니다.
- 첨부 파일 탭은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블에서 숨겨져 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 작성기 〉 경험.
2. **CSM/FSM Configurable Workspace** 선택 경험을 선택합니다.
3. UX 페이지 속성 관련 목록에서 **inlineTabExclusion**을 선택합니다.
4. 필요에 따라 값 필드를 변경합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

CSM Agent Workspace 설정

에이전트가 고객과 소통하고, 질문에 답하고, 케이스를 생성하고, 문제를 해결할 수 있도록 CSM 에이전트 작업 공간를 설정합니다.

주:
Washington DC 릴리스부터 CSM 에이전트 작업 공간는 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 활성화할 수 없지만 지원은 계속 제공됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

CSM 에이전트 작업 공간를 설정하려면 다음을 수행합니다.

1. Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)을 활성화합니다.
2. Agent Workspace를 설정합니다.
3. 필요한 커뮤니케이션 채널과 라우팅을 설정합니다.
4. CSM Agent Workspace의 특정 추가 구성요소를 설정합니다.

Customer Service 활성화

Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)은 CSM 에이전트 작업 공간 기능을 제공합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 활성화 고객 서비스 관리.

전화 통합에 추가 플러그인이 필요합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- OpenFrame 및 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 작업 공간 전화 통합
- 작업 공간용 에이전트 채팅 구성

FSM Agent Workspace(com.snc.agent_workspace.fsm) 플러그인은 Field Service for CSM 에이전트 작업 공간를 활성화합니다. 케이스에 대한 작업 주문 생성, 작업 주문 및 작업 관리 등, CSM Agent Workspace에서 필드 서비스 작업을 수행하려면 이 플러그인을 활성화합니다.

주:
FSM Agent Workspace 플러그인은 Agent Workspace(com.agent_workspace) 플러그인을 활성화합니다.

작업 공간 설정

작업 공간 안내 설정을 사용하거나 작업 공간 설명서의 안내 설정에 따라 작업 공간을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간 설정을 참조하십시오.

커뮤니케이션 채널과 라우팅 설정

에이전트는 고객과 채팅하거나, 고객의 전화를 걸거나 받을 수 있습니다. 또한 적절한 에이전트에게 자동으로 채팅을 보내는 라우팅을 설정할 수 있습니다. 커뮤니케이션 채널에 대한 자세한 내용은 레거시 작업 공간에서 전화 설정을 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.

CSM 에이전트 작업 공간 커뮤니케이션 채널 설정

채널	설명	링크
채팅	CSM Agent Workspace는 에이전트 채팅을 사용하여 고객이 라이브 또는 자동 채팅을 통해 질문하고 정보를 받을 수 있도록 합니다.	Agent Workspace용 에이전트 채팅 구성
전화	CSM Agent Workspace는 OpenFrame 및 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI) 조합을 사용하여 타사 전화 통합을 지원합니다.	OpenFrame 및 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 Agent Workspace 전화 통합

CSM Agent Workspace 구성요소 설정

이 작업을 완료하여 CSM Agent Workspace에 해당하는 구성요소를 설정합니다.

방문 페이지 만들기 또는 수정

방문 페이지는 에이전트가 최초로 보는 작업 공간 뷰입니다. **CSM** 방문 페이지는 Customer Service 플러그인에 포함되어 있습니다. 이 방문 페이지를 수정하거나 이 페이지를 복제하여 새 페이지를 만들 수 있습니다.

리본 구성요소 및 리본 구성요소 속성 구성

양식 리본에는 기록에 대한 정보를 표시하는 구성요소가 포함되어 있습니다. 케이스 양식 리본에 Customer 360, 타임라인 및 SLA 구성요소를 추가할 수 있습니다. Customer 360 및 타임라인 구성요소에 대한 속성을 구성할 수도 있습니다.

CSM Agent Workspace에 대한 서비스 카탈로그 구성

고객 서비스 에이전트는 서비스 카탈로그를 사용하여 카탈로그 항목 요청을 이행합니다. 원하는 항목이 포함된 카탈로그를 사용하도록 서비스 작업 공간 포털을 구성할 수 있습니다.

CSM Agent Workspace 방문 페이지 생성

CSM 방문 페이지를 복제하고 구성요소와 시각화를 추가하거나 수정하여 여러 에이전트와 팀이 사용할 방문 페이지를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, admin

이 태스크 정보
CSM 방문 페이지는 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)에 포함되어 있습니다. Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced 플러그인(com.snc.pa.customer_service_advanced)을 활성화하여 이 방문 페이지에 Performance Analytics 정보를 추가할 수 있습니다. 이 플러그인에는 **CSAT** 및 신규 대비 종결된 케이스에 대한 분석을 포함한 내 조직의 성과 섹션이 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리자 〉 방문 페이지.
2. **CSM** 방문 페이지를 클릭합니다.
3. 중복을 클릭합니다.

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

주:
중복 작업은 애플리케이션 범위가 CSM 작업 공간일 때 사용할 수 있습니다.

4. 양식을 작성합니다.

레이아웃 및 사용 가능한 하위 슬롯 필드의 설정에 따라 페이지에서 컨텐츠가 렌더링되는 방식이 결정됩니다.

방문 페이지 속성 및 레이아웃

필드	설명
이름	방문 페이지의 이름입니다.
구성요소	구성요소는 기본적으로 sn-page로 설정되고 읽기 전용입니다.
순서	방문 페이지의 순서입니다. 방문 페이지가 여러 개 있는 경우에는 순서에 따라 방문 페이지 우선순위가 결정됩니다. 순서 값이 낮은 페이지가 순서 값이 높은 페이지보다 우선합니다.
활성	방문 페이지가 활성 상태인지 여부를 확인합니다. 방문 페이지가 표시되려면 이 필드를 활성화해야 합니다.
선택적 페이지 제목	페이지에 표시할 제목입니다.
사용 가능한 하위 슬롯	미리 정의된 하위 슬롯 스타일입니다.
레이아웃	페이지의 열 레이아웃입니다.

5. 업데이트를 클릭하여 방문 페이지를 저장합니다.

6. 옵션: 사용자가 방문 페이지에 액세스할 수 있는 권한을 구성합니다.

a. UX 페이지 요소 권한 관련 목록을 클릭합니다.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 표시할 방문 페이지의 역할 또는 그룹을 선택합니다.

d. 제출을 클릭하여 권한을 저장합니다.
하위 요소를 포함한 모든 페이지 요소의 경우, 주어진 역할 또는 그룹 집합이 제한될 수 있습니다. 역할 또는 그룹에 설정된 요소 권한이 없으면 모든 사용자에게 요소가 표시됩니다. 일부 요소 권한이 설정되어 있는 경우 사용자가 요소를 볼 수 있는 하나의 역할 또는 그룹 할당만 필요합니다.

7. 컨테이너를 구성합니다.

a. UX 페이지 요소 관련 목록을 클릭합니다.

b. 새 컨테이너를 클릭하거나 기존 컨테이너를 선택합니다.

c. 양식을 작성합니다.

컨테이너 속성 및 레이아웃

필드	설명
이름	컨테이너의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
구성요소	구성요소는 기본적으로 sn-page-container로 설정되고 읽기 전용입니다.
상위 요소	컨테이너가 있는 방문 페이지입니다.
슬롯	상위 요소의 슬롯 구성 내 구성요소 배치입니다.
순서	페이지가 표시되는 순서입니다.
테두리	컨테이너 주위에 테두리를 설정하려면 활성화합니다.
선택적 컨테이너 제목	컨테이너에 표시할 제목입니다.
유형	시각화 스타일의 유형을 선택합니다.
사용 가능한 하위 슬롯	미리 정의된 하위 슬롯 스타일입니다.
레이아웃	페이지의 열 레이아웃입니다.

8. 위젯을 구성합니다.

a. 새 시각화를 클릭하거나 기존 위젯을 선택합니다.

b. 양식을 작성합니다.

위젯 속성 및 레이아웃

필드	설명
이름	위젯의 이름입니다.
구성요소	구성요소는 기본적으로 sn-page-widget-visualization으로 설정되고 읽기 전용입니다.
상위 요소	위젯이 있는 컨테이너입니다.
슬롯	상위 요소의 슬롯 구성 내 구성요소 배치입니다.
순서	구성요소가 표시되는 순서입니다.
보고서	렌더링할 보고서 선택: ○ 단일 점수 ○ 추세 기준 ○ 목록 주: 보고서 또는 **PA** 위젯을 선택하고 채웁니다. 하지만 둘 다 표시할 수는 없습니다.
PA 위젯	렌더링하려는 PA 위젯을 선택합니다. ○ 단일 점수 ○ 시계열

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

필드	설명
	주: 보고서 또는 **PA** 위젯을 선택하고 채웁니다. 하지만 둘 다 표시할 수는 없습니다.
선택적 위젯 레이블	위젯에 표시할 레이블입니다.
크기 변형	위젯의 크기를 선택합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 작게 ○ 보통 ○ 크게 ○ 아주 크게 주: 모든 크기 변형이 모든 위젯에 적용되는 것은 아닙니다.
테두리	위젯 주위에 테두리를 넣으려면 선택합니다.
새로 고침 간격	새 데이터를 사용하여 위젯을 새로 고치기 전까지의 시간(분)을 결정합니다. 이 간격은 사용자가 방문 페이지에서 벗어날 때 시작되고 사용자가 방문 페이지로 다시 돌아오면 끝납니다. 주: 자동 새로 고침은 없지만 사용자는 언제든 새로 고침 버튼을 클릭할 수 있습니다.
추가 상세 정보	위젯에 대해 알아야 할 추가 정보입니다.
시각화 SysID〔읽기 전용〕	위젯에 지정된 ID입니다.
보고서 유형〔읽기 전용〕	렌더링되는 보고서의 유형입니다.

9. 업데이트 또는 제출을 클릭하여 페이지 요소에 대한 변경을 저장합니다.
10. 업데이트를 클릭하여 방문 페이지 변경 사항을 저장합니다.

리본 구성요소 구성

필요한 정보만 에이전트에 제공하도록 리본 구성요소를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin
다음 Customer Service Management 리본 구성요소에 대한 속성을 구성할 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.

- **Customer 360**: 접촉 창구 또는 소비자 이름, 이메일 주소, 전화 번호 등의 고객 정보를 표시합니다. 이 구성요소에는 기본 사용자와 보조 사용자 모두에 대한 필드가 포함됩니다. 시스템이 구성된 테이블에서 유효한 기본 사용자를 찾지 못하면 보조 사용자를 쿼리합니다.

  주:
  CSM Extension for Proxy Contacts(com. snc csm_proxy_contacts) 플러그인의 경우에는 세 번째 사용자인 내부 접촉 창구도 사용할 수 있습니다.

- 타임라인: 에이전트와 고객 간의 상호작용과 케이스 상태 변경을 포함한 케이스 활동을 요약하여 표시합니다. 또한 에이전트와 고객 또는 요청자가 케이스에 얼마나 많은 시간을 소비했는지 보여줍니다. 타임라인 리본 구성요소는 선택된 엔터티 테이블(예: 케이스 테이블)에 대한 Resolution Shaper 구성을 사용합니다.

  주:
  Resolution Shaper 구성 테이블(sys_resolutionshaper_config)에 선택한 엔터티 테이블에 대한 기록이 없으면 타임라인 구성요소는 구성을 사용할 수 없다는 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 리본 설정 을 클릭한 다음 원하는 구성 요소를 클릭합니다.
2. Customer 360 구성요소를 구성하려면 **Customer 360**을 클릭하고 양식의 리본 구성요소 속성 섹션에 있는 필드를 채운 다음 업데이트를 클릭합니다.

필드	설명
기본 사용자	기본 사용자에 대한 고객 정보를 제공하는 테이블 필드에서 선택한 테이블의 참조 필드입니다. 예: 접촉 창구.
기본 참조 테이블	기본 사용자 필드에 대한 정보를 저장하는 테이블입니다.
기본 필드	기본 사용자에 대한 추가 정보를 제공하는 기본 참조 테이블의 참조 필드입니다.
보조 사용자	보조 사용자에 대한 고객 정보를 제공하는 테이블 필드에서 선택한 테이블의 참조 필드입니다. 예: 소비자.
보조 참조 테이블	보조 사용자 필드에 대한 정보를 저장하는 테이블입니다.
보조 필드	보조 사용자에 대한 추가 정보를 제공하는 보조 참조 테이블 의 참조 필드입니다.
세 번째 사용자	세 번째 사용자에 대한 고객 정보를 제공하는 테이블 필드에서 선택한 테이블의 참조 필드입니다. 예: 내부 접촉 창구. 주: CSM Extension for Proxy Contacts(com. snc csm_proxy_contacts) 플러그인의 경우에는 세 번째 사용자의 필드도 사용할 수 있습니다.
세 번째 참조 테이블	세 번째 사용자 필드에 대한 정보를 저장하는 테이블입니다.
세 번째 필드	세 번째 사용자에 대한 추가 정보를 제공하는 세 번째 참조 테이블 의 참조 필드입니다.

3. 타임라인 구성요소를 구성하려면:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 타임라인을 클릭합니다.

b. 양식의 리본 구성요소 속성 섹션에서 이행자 역할 필드의 역할을 선택합니다.

선택한 이행자 역할의 사용자가 수행하는 모든 케이스 활동은 이행자의 정보처럼 타임라인 구성요소에 표시됩니다. 다른 케이스 활동은 고객의 정보처럼 표시됩니다. CSM의 경우 기본 이행자 역할은 sn_esm_agent입니다.

타임라인 리본 구성요소는 선택된 엔터티 테이블에 대한 Resolution Shaper 구성을 사용합니다. 이 구성에서는 타임라인에 표시되는 이행자 및 요청자 필드의 레이블을 설정할 수 있습니다.

Resolution Shaper 구성 양식의 이행자 레이블은 타임라인 구성요소 이행자 역할 속성과 일치해야 합니다. 예를 들어 이행자 역할이 에이전트 역할인 **sn_esm_agent**로 설정된 경우 이행자 레이블은 에이전트를 참조해야 합니다.

Resolution Shaper 구성에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 타임라인을 참조하십시오.

주:

Resolution Shaper 구성을 변경하면 에이전트 작업 공간와 플랫폼 인터페이스 모두에 영향을 줍니다.

c. 업데이트를 클릭합니다.

CSM 작업 공간에 서비스 카탈로그 구성

고객 서비스 에이전트는 서비스 카탈로그를 사용하여 카탈로그 항목 요청을 이행합니다. 원하는 항목이 포함된 카탈로그를 사용하도록 서비스 작업 공간 포털을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. 서비스 작업 공간 포털을 클릭합니다.
3. 카탈로그 관련 목록을 클릭한 후 편집을 클릭합니다.

주:
카탈로그 관련 목록을 편집할 수 없는 경우 서비스 카탈로그 - Service Workspace 애플리케이션인지 확인합니다.

4. 카탈로그 목록에 원하는 카탈로그를 추가합니다(예: Customer Service).
5. 저장을 클릭합니다.
   구성된 서비스 카탈로그에 속하는 카탈로그 항목이 CSM 작업 공간에 표시됩니다.

CSM 작업 공간 기능 설정

CSM 작업 공간에서 사용할 추가 기능을 설정할 수 있습니다. 이러한 기능에는 일반적으로 플러그인 활성화 및 일부 구성이 필요합니다.

CSM 작업 공간에서 사용할 다음 기능을 설정할 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.

CSM 작업 공간 기능

기능	설명
고객 정보 센터	고객 정보 센터는 고객 서비스 에이전트에게 고객에 대한 모든 정보를 한 곳에서 제공합니다. • 고객 정보 뷰에는 고객에 대한 핵심 정보가 표시됩니다. • 고객 활동 뷰에는 최근 고객 문의 사항이 활동 피드 형식으로 표시됩니다. Customer Service 안내 설정을 사용하여 고객 정보 센터를 구성합니다.
고객 서비스 케이스 유형	다양한 유형의 고객 문제를 처리하도록 케이스 유형을 구성합니다. 케이스 유형은 신용 카드 분실 등 특정한 유형의 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 식별합니다. Customer Service 안내 설정을 사용하여 고객 서비스 케이스 유형을 구성합니다.
Proactive Customer Service Operations	이 기능을 사용하면 고객이 사용하는 디지털 서비스를 추적하고 서비스 중단에 대한 케이스를 사전 예방적으로 생성할 수 있습니다. Customer Service 안내 설정을 사용하여 Proactive Customer Service Operations를 구성합니다.
Customer Service Management를 위한 플레이북	Playbook은 특정 유형의 고객 서비스 케이스를 해결하는 데 필요한 작업을 완료하는 단계별 지침을 제공합니다. 다음 Playbook은 ServiceNow Store에서 Customer Service Management에 사용할 수 있습니다. • Case Playbook for Onboarding • Case Playbook for Complaints • Case Playbook for Product Support
Guided Decisions	구조화된 문제 해결 프로세스를 통해 고객 서비스 에이전트를 안내하여 복잡한 케이스를 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Guided Decisions 구성 문서를 참조하십시오.
조회 및 확인	이 기능을 사용하면 고객 서비스 에이전트가 이름, 전화 번호 또는 기록 번호와 같은 정보를 사용하여 접촉 창구나 소비자를 신속하게 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간에서 조회 및 확인 설정을 참조하십시오.
케이스 해결 예상 시간	머신 러닝을 사용하여 짧은 설명, 범주, 우선순위, 할당 그룹과 같은 케이스 속성에 따라 케이스 해결 예상 시간(ETTR)을 예측합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업 공간 기능

기능	설명
	자세한 내용은 케이스 해결 예상 시간 구성을 참조하십시오.

Configurable 작업 공간로 마이그레이션

현재 CSM 에이전트 작업 공간를 사용 중인 경우 CSM Configurable Workspace를 구현하고 기존 CSM 에이전트 작업 공간 구성 중 일부를 계속 사용할 수 있습니다.

일부 구성은 두 CSM 작업 공간에서 모두 사용할 수 있는 반면, 다른 구성은 특별히 CSM Configurable Workspace에 대해 구성해야 합니다. 이러한 CSM Configurable Workspace 특정 구성 중 일부는 목록과 양식을 사용하여 플랫폼 인터페이스에서 수행할 수 있는 반면, 나머지는 UI 빌더를 사용하여 수행할 수 있습니다.

다음 테이블의 주제를 사용하여 CSM Configurable Workspace 기능을 탐색하십시오. 그런 다음 단계에 따라 CSM Configurable Workspace를 구현하고 기존 CSM 에이전트 작업 공간 구성을 마이그레이션하십시오.

탐색	마이그레이션
• CSM Configurable Workspace 탐색 • Customer Service Management의 작업 공간 • CSM 작업 공간 인터페이스 선택	**1.** CSM Configurable Workspace 설정 **2.** CSM Configurable Workspace로 마이그레이션

CSM Configurable Workspace 탐색

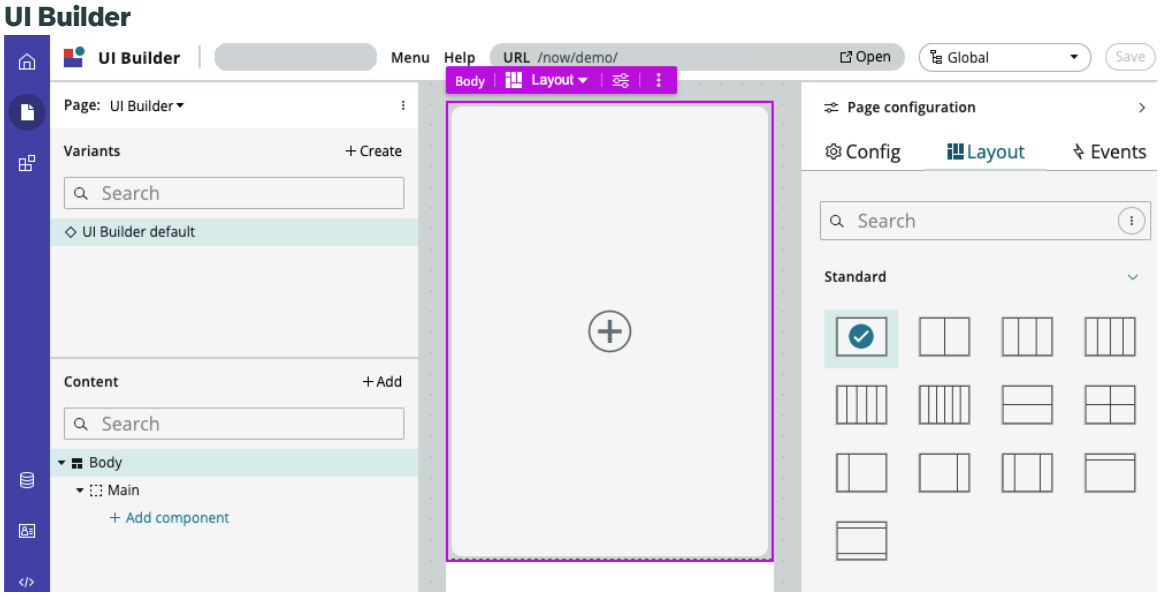
CSM Configurable Workspace는 UI 빌더를 사용하여 쉽게 구성하고 확장할 수 있는 작업 공간입니다.

UI 빌더는 CSM Configurable Workspace 페이지와 구성요소를 빌드하고 구성하는 데 사용할 수 있는 끌어서 놓기 웹 사용자 인터페이스 작성기입니다.

UI 빌더

UI 빌더를 사용하면 빌드 중인 작업 공간의 최종 인터페이스를 미리 보고 다양한 구성의 효과를 확인할 수 있습니다. CSM Configurable Workspace의 경우 일부 구성은 목록과 양식에서도 수행됩니다.

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



UI 빌더에서 작업하기

작업 공간의 페이지는 사용자가 하나 이상의 작업을 수행하는 데 필요한 구성요소로 구성됩니다. 예를 들어, 회사의 직원 소프트웨어 문제를 해결하기 위한 페이지를 만들 수 있습니다.

사용자 경험에 필요한 구성요소를 추가하여 페이지 내에 해당 기능을 빌드합니다. 구성요소는 버튼 및 데이터 시각화와 같은 요소입니다. UI 빌더는 페이지에 추가할 수 있는 구성요소 라이브러리와 함께 제공됩니다.

구성요소가 페이지에 추가되면 원하는 방식으로 레이아웃을 변경할 수 있습니다. 예를 들어 테마를 사용하여 회사의 스타일과 표준에 일치하도록 페이지를 꾸밀 수 있습니다. JSON 형식의 CSS를 사용하여 환경에서 테마를 구성하기만 하면 됩니다.

구성요소에 이벤트 매핑을 추가합니다. 이벤트 매핑은 UI 빌더 내의 중요한 프로세스입니다. 구성요소로 페이지를 빌드하는 경우, 이러한 페이지가 사용자를 위한 동작을 실제로 수행하도록 만들 수 있습니다. 예를 들어, 이벤트 핸들러에 버튼을 매핑하여 사용자가 해당 버튼을 선택하면 버튼 동작이 수행되도록 할 수 있습니다. 또 다른 예로 양식과 같은 데이터 자원을 추가할 수 있습니다. 페이지가 양식 로드에 성공하면 사용자에게 알려줄 이벤트 핸들러를 설정할 수 있습니다.

UI 빌더는 강력한 기능으로 사용자의 요구를 충족합니다. 간단한 웹 환경을 구축하거나 복잡한 데이터 기반 환경을 생성할 수도 있습니다.

CSM Configurable Workspace 설정

CSM Configurable Workspace에서 리본 구성, 양식 헤더 및 UI 작업과 같은 다양한 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace 설정을 참조하십시오.

관련 정보

UI Builder

CSM Configurable Workspace로 마이그레이션

이 페이지의 지침에 따라 CSM 에이전트 작업 공간에서 CSM Configurable Workspace로 마이그레이션할 수 있습니다.

현재 CSM 에이전트 작업 공간를 사용 중이고 CSM Configurable Workspace로 마이그레이션을 하고자 하는 경우 대부분의 기존 구성을 계속 사용할 수 있습니다. 그러나 일부 기능은 특별히 CSM Configurable Workspace에 대해 구성해야 합니다. 일부 구성은 목록과 양식을 사용하여

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

마이그레이션할 수 있고, 일부 구성의 경우 UI Builder 도구를 사용하여 마이그레이션할 수 있습니다.

작업 공간 구성 예

작업 공간 구성	예시
수정할 필요 없이 CSM 에이전트 작업 공간와 CSM Configurable Workspace에서 모두 작동하는 구성입니다.	• 리본 • 양식
CSM Configurable Workspace에는 다른 구성입니다.	• 목록 • 목록 범주

또한 한 작업 공간의 일부 구성을 변경하면 다른 작업 공간에도 영향을 줄 수 있다는 점을 유의하십시오. 예를 들어 CSM 에이전트 작업 공간 구성을 변경하면 CSM Configurable Workspace에 영향을 줄 수 있습니다. 마찬가지로 CSM Configurable Workspace 구성을 변경하면 CSM 에이전트 작업 공간에 영향이 미칠 수 있습니다.

주:
현재 CSM 에이전트 작업 공간를 사용하지 않고 CSM Configurable Workspace를 구현하고자 하는 고객의 경우 다음을 수행합니다.

- CSM Configurable Workspace 다음으로 이동하여 안내 설정 사용 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정 〉 **CSM Configurable Workspace**. 이 범주에서 구성을 클릭하면 Configurable Workspace 안내 설정으로 이동합니다. 다양한 안내 설정 범주의 정보와 지침을 통해 CSM Configurable Workspace의 새 구현을 설정할 수 있습니다.
- 자세한 내용은 작업 공간 설정을 참조하십시오.

작업 공간 기능

본 섹션에서는 CSM 에이전트 작업 공간 구성을 CSM Configurable Workspace로 마이그레이션하는 데 필요한 정보, 매개변수, 단계 등을 설명합니다. 다음 목록에서 마이그레이션하려는 기능을 선택하십시오.

작업 공간 기능 및 설명

기능	설명
활동 스트림	Activity Stream을 사용하면 에이전트가 요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있습니다.
에이전트 지원	에이전트는 에이전트 지원을 사용하여 자신이 여는 기록에 대한 잠재적인 솔루션을 보여주는 자동 검색 결과를 활용할 수 있습니다.
고객 서비스 관리 Configurable Workspace용 에이전트 채팅	에이전트 채팅을 사용하면 에이전트가 고객과 상호작용하거나, 인시던트 또는 케이스 기록을 만들거나, 다른 에이전트 또는 큐로 채팅을 이전할 수 있습니다.

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

작업 공간 기능 및 설명

기능	설명
브랜딩 및 테마	브랜딩 및 테마를 통해 Configurable Workspace를 기업 브랜딩 및 테마에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.
이메일 작성기 및 이메일 뷰어	이메일 작성기를 통해 요청자와 이행자가 이메일로 통신할 수 있습니다.
고객 정보 센터	고객 정보 센터에는 고객이 접촉 창구 센터에 접수한 모든 문의 사항이 정보 카드 형식으로 표시됩니다.
선언적 동작	선언적 작업은 사용자 지정 스크립트를 작성하거나 API를 학습하지 않고 Workspace 양식, 필드, 목록, 관련 목록 등에 사용자 지정 기능을 추가합니다.
양식	양식은 에이전트가 대부분의 작업을 수행하는 사용자 인터페이스입니다.
양식 헤더	양식 헤더는 기록의 개요를 제공합니다.
구성 가능한 작업 공간에서 전역 검색	전역 검색을 통해 사용자는 정의된 검색 소스 내에서 정보를 검색할 수 있습니다.
하이라이트	하이라이트는 강조 표시된 값의 상태를 시각적으로 표시하는 배경색을 제공합니다.
목록	목록 뷰에는 모든 작업, 오픈 작업, 내 작업과 같은 필터링된 기록 목록이 표시됩니다.
리본	리본을 사용하면 에이전트가 타임라인, 사용자 또는 고객 요약과 같은 기록 관련 정보를 빠르게 스캔할 수 있습니다.
UI 작업 막대	UI 작업에는 사용자 지정 버튼, 메뉴 항목, 사용자 역할 기반의 양식 접근 제한 등이 포함됩니다.

활동 스트림

작업 공간 활동 스트림이 Configurable Workspace에서 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

Activity Stream을 사용하면 에이전트가 요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있습니다. UI 빌더에서 활동 스트림 및 활동 스트림 Compose 구성요소를 구성하고 Configurable Workspace에서 활동 스트림을 설정합니다.

Activity Stream 구성요소에 대한 자세한 내용은 https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components 문서를 참조하고 Next Experience 구성요소의 목록에서 Activity Stream을 선택합니다.

Activity Stream 해당 매개변수

작업 공간 활동 스트림은 Configurable Workspace 매개변수와 일치합니다.

주:
모든 Configurable Workspace 구성요소 매개변수에 해당 작업 공간(레거시) 매개변수가 있는 것은 아닙니다.

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

Activity Stream 및 해당 매개변수

구성요소	레거시 구성요소 이름	레거시 구성요소 매개변수 이름	**UIB** 구성요소 매개변수 이름
활동 스트림	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatars
			showTileIcons
			events
			supplemental
			ambChannels
			filterOptions
			timestamp
Activity Stream Compose	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		fields	Fields
			title
			useTabs

에이전트 지원

작업 공간 에이전트 지원이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

에이전트 지원은 에이전트가 여는 기록에 대하여 가능한 솔루션을 표시하는 자동 검색 결과를 제공합니다. Glide 양식 데이터 소스와 Contextual Sidebar를 포함하는 기록 페이지를 구성하여 Configurable Workspace에서 에이전트 지원을 구성합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 개발자 사이트의 에이전트 지원 개요 를 참조하십시오.

주:
컨텐츠를 보려면 개발자 사이트에 로그인해야 할 수 있습니다.

고객 서비스 관리 **Configurable Workspace**용 에이전트 채팅

CSM 에이전트 작업 공간 에이전트 채팅이 CSM Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

에이전트 채팅을 사용하면 에이전트가 고객과 상호작용하거나, 인시던트 또는 케이스 기록을 만들거나, 다른 에이전트 또는 큐로 채팅을 이전할 수 있습니다. CSM 에이전트 작업 공간 에이전트 채팅 구성은 CSM Configurable Workspace와 함께 작동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 채팅 해당 매개변수

UI 빌더(UIB)에 숨겨져 있는 매개변수는 UIB에서 구성할 수 없습니다. 이러한 매개변수는 특정 고객 워크플로우 사용 사례에 사용됩니다.

에이전트 채팅에 대한 구성요소 매개변수

구성요소	레거시 구성요소 이름	레거시 구성요소 매개변수 이름	**UIB** 구성요소 매개변수 이름
에이전트 채팅	sn-chat	상호작용 - 활성	• 상호작용 Sys ID - 활성(UIB에 숨겨짐) • 사용자 isUxf(UIB에 숨겨짐)

브랜딩 및 테마

Configurable Workspace를 위한 브랜딩 및 테마를 알아봅니다.

브랜딩 및 테마를 통해 Configurable Workspace를 기업 브랜딩 및 테마에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. Configurable Workspace의 브랜딩 및 테마를 UI 빌더에서 구성하여 Configurable Workspace의 브랜드와 테마를 구성합니다. 자세한 내용은 작업 영역 경험에서 브랜드 및 테마 설정 보기를 참조하세요.

이메일 작성기 및 이메일 뷰어

이메일 작성기 및 이메일 뷰어가 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

이메일 작성기

이메일 작성기를 통해 요청자와 이행자가 이메일로 통신할 수 있습니다.

이메일 작성기 해당 테이블

레거시 테이블 이름	**UIB** 테이블 이름
해당 테이블 없음	sys_ux_screen

UI 빌더에서 이메일 작성기를 구성합니다.

이메일 뷰어

이메일 뷰어를 통해 고객 서비스 에이전트가 Agent Workspace에서 이메일을 볼 수 있습니다.

이메일 뷰어 해당 테이블

레거시 테이블 이름	**UIB** 테이블 이름
해당 테이블 없음	sys_ux_screen

UI 빌더에서 이메일 뷰어를 구성합니다.

고객 정보 센터

CSM 에이전트 작업 공간 고객 정보 센터가 CSM Configurable 작업 공간과 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

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

고객 정보 센터에는 고객이 접촉 창구 센터에 접수한 모든 문의 사항이 정보 카드 형식으로 표시됩니다. CSM 에이전트 작업 공간 고객 정보 센터 구성은 CSM Configurable 작업 공간에서 기능합니다. 구성은 sn_customercentral_cust_info_config 및 sys_declarative_action_assignment에서 변경되지만 관련 목록은 CSM Configurable 작업 공간에서 구성할 수 있습니다.

- 안내 설정을 사용하여 CSM Configurable Workspace에서 고객 정보 뷰를 설정합니다.
- 안내 설정을 사용하여 CSM 에이전트 작업 공간에서 고객 정보 뷰를 설정합니다.

고객 정보 센터 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

선언적 동작

작업 공간 선언적 동작이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

선언적 동작은 사용자 지정 스크립트를 작성하거나 API를 학습하지 않고 작업 공간 양식, 필드, 목록, 관련 목록 등에 사용자 지정 기능을 추가합니다. 선언적 동작에는 목록 동작, 관련 목록 동작 및 필드 데코레이터가 포함됩니다.

선언적 동작 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
동작 할당 [sys_declarative_action_assignment]	동작 할당 [sys_declarative_action_assignment] UX 추가 기능 이벤트 매핑 [sys_ux_addon_event_mapping]

선언적 동작을 마이그레이션하려면 사용자 지정 선언적 동작을 새 UXF 클라이언트 동작 유형으로 변환한 다음, 해당 추가 기능 이벤트 매핑을 정의합니다. 자세한 내용은 사용자 지정 Playbook 작업을 참조하십시오.

관련 정보

Manage actions in UI Builder pages (advanced feature)

Bind an event to a declarative action

양식

작업 공간 양식이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

양식은 에이전트가 대부분의 작업을 수행하는 사용자 인터페이스입니다. 작업 공간 양식 구성은 Configurable Workspace에서 수정 없이 작동하지만, 해당 구성은 Configurable Workspace의 기능에 영향을 줄 수 있습니다.

양식 매개변수

양식 매핑은 작업 공간 양식 구성요소와 Configurable Workspace 양식 구성요소 간에 직접적으로 일치하지는 않습니다. 작업 공간 구성요소는 양식으로 하드 코딩되고 양식 헤더, UI 작업 막대, 활동 스트림, 사이드바 등 양식의 모든 것을 통합합니다. Configurable Workspace에서 이러한 기능은 별도의 구성요소입니다.

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

양식 헤더

작업 공간 양식 헤더가 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

양식 헤더는 기록의 개요를 제공합니다.

양식 헤더 해당 테이블

레거시 테이블 이름	**UIB** 테이블 이름
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

작업 공간 양식 헤더를 Configurable Workspace로 마이그레이션하려면 사용자 지정 양식 헤더의 추가 단계를 Configurable Workspace 양식 헤더 설정에 추가합니다.

- 추가 양식 헤더 구성인 CSM/FSM Configurable Workspace Header Config가 기본적으로 제공됩니다.
- 레거시 양식 헤더는 수정 없이 작동하지만 Configurable Workspace의 기능에 영향을 줄 수 있습니다.
- 추가 기능을 위해 양식 헤더 구성요소를 Configurable Workspace에 추가합니다.

자세한 내용은 Configurable Workspace에서 양식 헤더 설정을 참조하십시오.

구성 가능한 작업 공간에서 전역 검색

CSM 에이전트 작업 공간 전역 검색이 CSM Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

전역 검색을 통해 사용자는 정의된 검색 소스 내에서 정보를 검색할 수 있습니다.

전역 검색 해당 테이블

레거시 테이블 이름	**UIB** 테이블 이름
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

CSM Configurable Workspace의 전역 검색 속성 업데이트

CSM Configurable Workspace로 마이그레이션할 CSM 에이전트 작업 공간의 사용자 지정 전역 검색 속성을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. CSM 에이전트 작업 공간에서 전역 검색 Sys ID를 획득합니다.
   a. CSM 에이전트 작업 공간에서 필터 탐색기에 sys_aw_global_search_config.list를 입력합니다.
   b. 목록에서 작업 공간 검색 설정을 선택합니다.
   c. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **sys_id** 복사를 선택합니다.
2. CSM Configurable Workspace에 전역 검색 Sys ID를 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.

a. CSM Configurable Workspace에서 sys_ux_page_property.list를 입력합니다.

b. 목록에서 **global_search_configurations**를 선택합니다.

c. 값 필드에서 Sys ID를 CSM 에이전트 작업 공간에서 복사한 Sys ID로 변경합니다.

예를 들어, 다음 값에서 97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6을 새 Sys ID로 바꿉니다.

```
{
   "globalSearchViewConfigId": "97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6",
   "globalSearchRoute": "search"
}
97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6
```

3. 업데이트를 선택합니다.

하이라이트

작업 공간 하이라이트가 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

하이라이트는 강조 표시된 값의 상태를 시각적으로 표시하는 배경색을 제공합니다. 선택한 상태에 따라 색상 강조 표시가 결정됩니다.

하이라이트 해당 테이블

레거시 테이블 이름	**UIB** 테이블 이름
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

하이라이트를 마이그레이션하려면 사용자 지정 강조 표시된 값의 추가 단계를 Configurable Workspace에 추가합니다.

추가적으로 강조 표시된 값의 구성인 CSM/FSM Configurable Workspace Highlighted Value Config가 기본적으로 제공됩니다.

- 양식 헤더의 레거시 강조 표시된 값은 수정 없이 작동하지만 Configurable Workspace의 기능에 영향을 줄 수 있습니다.
- 강조 표시된 값은 Configurable Workspace에 표시할 강조 표시된 값의 구성에 추가해야 합니다.

자세한 내용은 강조 표시된 값 설정을 참조하십시오.

목록

작업 공간 목록이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

목록 뷰에는 모든 작업, 오픈 작업, 내 작업과 같은 필터링된 기록 목록이 표시됩니다. 목록 범주와 필터링된 목록을 설정하면 에이전트는 작업이 필요한 기록을 신속하게 찾을 수 있습니다. Configurable Workspace에서 작업 공간 목록 설정을 구성합니다.

목록 메뉴 구성

메뉴 구성은 범주와 필터로 구성된 목록 메뉴의 기본 구성을 보관하는 컨테이너입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 메뉴 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
해당 테이블 없음	sys_ux_list_menu_config

목록 메뉴 설정은 기본적으로 Configurable Workspace에 추가됩니다. 이 구성에 목록 및 목록 범주를 연결하십시오.

목록 범주

목록 범주를 사용하면 에이전트가 작업해야 하는 기록을 찾을 수 있도록 기록을 그룹화할 수 있습니다.

목록 범주 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

목록 범주 데이터는 새 UIB 테이블에 있습니다. 목록 범주 설정에 대한 자세한 내용은 목록 범주를 참조하십시오.

필터링된 목록

필터링된 목록을 사용하면 에이전트가 작업 효율성 제고할 수 있도록 기록을 그룹화할 수 있습니다.

필터링된 목록 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_aw_list	sys_ux_list

목록 필터 데이터는 새 UIB 테이블에 있습니다. 목록 필터 설정에 대한 자세한 내용은 목록 필터를 참조하십시오.

주:
역할 및 그룹은 UIB 테이블에서 정의되며 적용되지 않습니다.

역할 및 접근

역할과 접근을 사용하여 목록 필터에 정의된 각 목록의 대상을 정의할 수 있습니다.

역할 및 접근 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

역할과 접근을 마이그레이션하려면 필터링된 목록을 선택하고 대상을 선택합니다.

리본

CSM 에이전트 작업 공간 리본이 CSM Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

리본을 사용하면 에이전트가 타임라인, 사용자 또는 고객 요약과 같은 기록 관련 정보를 빠르게 스캔할 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.

리본 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

레거시 리본 위젯은 CSM Configurable Workspace에서 작동하지만 레거시 리본 구성은 작동하지 않습니다. CSM Configurable 작업 공간에 표시할 리본 구성에 리본 설정을 추가합니다.

자세한 내용은 Configurable Workspace에서 리본 구성 설정을 참조하십시오.

UI 작업 막대

작업 공간 UI 동작이 Configurable Workspace와 어떻게 작동하는지 알아봅니다.

UI 작업에는 사용자 지정 버튼, 메뉴 항목, 사용자 역할 기반의 양식 접근 제한 등이 포함됩니다. UI 작업 막대 구성 요소는 작업 공간의 UI 작업 구성 요소를 대체합니다.

UI 작업 막대 해당 테이블

레거시 테이블 이름	UIB 테이블 이름
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

UI 작업을 마이그레이션하려면 각 UI 작업에 해당하는 양식 작업이 있어야 Configurable Workspace에서 UI 작업을 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 Configurable Workspace에서 양식 작업 설정을 참조하십시오.

고객 서비스 관리용 **Playbook** 구성

활동 뷰 선택 및 활동 가시성 결정과 같은 다양한 Playbook 설정을 구성합니다.

Playbook에 대한 구성 중 일부는 Playbook 구성요소 구성의 일부로 UI Builder에서 수행됩니다. 추가적인 설정은 Playbook Experience 구성 기록에서 구성할 수 있습니다. 이러한 설정에는 Playbook 활동 뷰 선택 및 Playbook 스테이지 및 활동 가시성 구성이 포함됩니다.

Playbook 활동 뷰 선택

활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동이 표시되는 방식을 결정합니다.

- 스택형: Playbook 수명주기 패널에 스테이지가 표시되고 Playbook 작업 영역에 현재 스테이지의 각 활동에 대한 카드가 표시됩니다.
- 포커스형: Playbook 수명주기 패널에 스테이지와 활동이 표시되고 Playbook 작업 영역에 현재 활동이 표시됩니다.

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 UI Builder의 Playbook 구성요소 구성에서 Playbook 활동 뷰를 선택할 수 있습니다.

Playbook 스테이지 및 활동 가시성 구성

다음 필드는 Playbook 스테이지 및 활동의 가시성을 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.

- 액세스할 수 없는 활동 숨기기: 접근성은 사용자 권한에 의해 결정됩니다. 활성화되면 사용자에게 활동과 연관된 데이터를 볼 수 있는 권한이 없으면 활동이 표시되지 않습니다. 사용자가 스테이지의 모든 활동에 액세스할 수 없는 경우 스테이지도 숨겨집니다.
- 활동 표시 제어: 보류 중인 활동은 아직 트리거되지 않은 활동입니다. 이 필드의 옵션 중 하나를 선택하여 보류 중인 활동을 표시하거나 숨깁니다.

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 Playbook Experience 구성 기록에서 Playbook 스테이지 및 활동 가시성을 구성할 수 있습니다.

컴팩트 모드를 사용하도록 **Playbook** 구성

컴팩트 모드에서는 Playbook이 Workspace의 탭에서 상황별 측면 패널로 이동합니다. 에이전트는 기록 페이지의 다른 탭을 보면서 측면 패널에서 Playbook 활동을 수행할 수 있습니다.

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 UI Builder의 Playbook 구성요소 구성에서 컴팩트 모드를 사용하도록 Playbook을 구성할 수 있습니다. 이 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workspace에 Playbook 통합을 참조하십시오.

Playbook 미리 보기

Playbook Experience 관리자 역할(playbook_experience.admin)을 가진 사용자는 비프로덕션 환경에서 실시간으로 Playbook을 미리 볼 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 Playbook Experience 관리자는 다양한 Playbook 설정을 쉽게 보고 테스트할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간 관리자 설명서에서 Playbook 미리 보기를 참조하십시오.

Playbook Experience 선택

Playbook Experience는 시스템이 작업 공간에서 Playbook을 렌더링하는 방식을 결정하는 정의된 구성 세트입니다. Playbook Experience를 사용하여 Playbook의 디자인과 분위기를 사용자 지정하고, 사용자 작업을 매핑하고, 활동을 오버라이드할 수 있습니다.

Playbook Experience 플러그인(com.playbook_experience)에는 기본 Playbook 구성을 정의하는 Global Playbook Experience 기록이 포함되어 있습니다.

Playbooks for 고객 서비스 관리 플러그인(com.sn_csm_playbook)에는 다음과 같은 추가적인 Playbook Experience 기록이 포함되어 있습니다.

- CSM Configurable Workspace Playbook
- CSM Agent Workspace Playbook

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 UI Builder에서 페이지에 Playbook을 추가할 때 Playbook Experience를 선택할 수 있습니다.

동일한 기록 유형에 대한 여러 Playbook은 서로 다른 Playbook Experience를 사용할 수 있습니다. 예를 들어 불만 사항 케이스가 두 개의 Playbook을 사용하는 경우 각 Playbook이 다른 Playbook Experience를 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 작업 공간 관리자 설명서의 다음 주제를 참조하십시오.

- Playbook Experience 구성 만들기
- Playbook 미리 보기

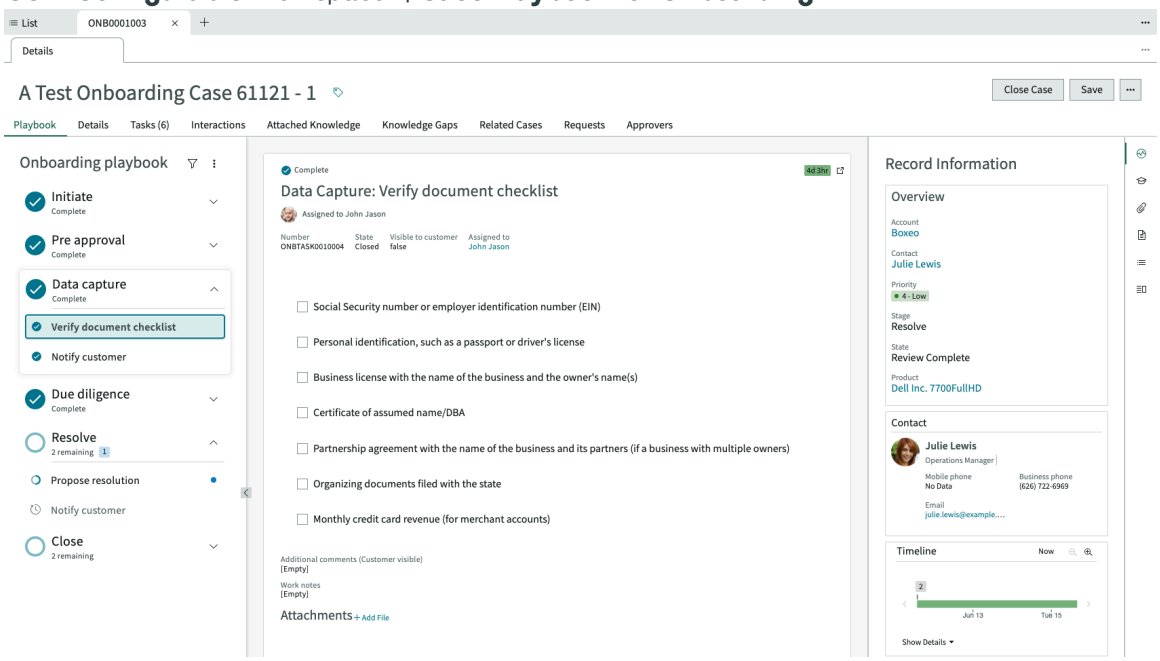
Playbooks for 고객 서비스 관리

Playbook은 온보딩, 불만, 제품 지원 케이스를 포함한 특정 유형의 고객 서비스 케이스를 처리하기 위한 단계별 지침을 제공합니다.

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

에이전트는 Playbook이 안내하는 작업 시퀀스를 통해 케이스를 진행하여 케이스 수명주기를 쉽게 관리할 수 있습니다. Playbook에는 특정 유형의 케이스와 연결된 워크플로우와 이러한 유형의 케이스를 처리하기 위해 완료해야 할 활동이 자세히 설명되어 있습니다. 또한 사용자는 Playbook을 통해 워크플로우의 전체 수명주기를 시각화할 수 있습니다.

CSM Configurable Workspace의 **Case Playbook for Onboarding**



고객 서비스 관리에서 Playbook을 생성하고 사용할 수 있는 몇 가지 애플리케이션이 있습니다. 플러그인 및 의존성 정보에 관한 자세한 내용은 아래 Playbook 플러그인을 참조하십시오.

Customer Service Management Playbook 애플리케이션

애플리케이션	설명
Playbooks for 고객 서비스 관리	이 애플리케이션을 사용하여 개별 비즈니스 요구에 따라 Playbook을 생성합니다. 케이스 유형 또는 기본 고객 서비스 케이스를 지원하는 Playbook을 생성합니다.
Case Playbook for Onboarding	이 애플리케이션을 사용하여 신규 고객을 유치하거나 새 제품에 고객을 등록하는 프로세스를 관리합니다.
Case Playbook for Complaints	이 애플리케이션을 사용하여 고객 불만 처리 프로세스를 관리합니다.
Case Playbook for Product Support	이 애플리케이션을 사용하여 에이전트에게 제품 문제를 처리하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

Playbook 개요

Playbook은 간단한 작업 중심 뷰를 통해 워크플로우를 시각화합니다. Playbook에 대한 워크플로우는 일반적으로 Process Automation Designer 를 사용하여 생성됩니다.

Playbook에서는 워크플로우를 취하고 이를 여러 스테이지 또는 레인으로 나눕니다. Playbook의 각 스테이지에는 에이전트가 완료할 하나 이상의 활동 또는 단계가 포함됩니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 이메일을 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다. 에이전트는 Playbook을 사용하여 다음을 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.

- Playbook 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 해당 활동을 완료하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 처리하는 데 필요한 스테이지와 활동을 완료합니다.

Playbook에서 제공하는 기능을 통해 에이전트는 고객 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다. 이러한 기능이 함께 작동하여 에이전트가 Playbook을 사용하여 고객 문제를 처리할 때 전반적으로 우수한 환경을 제공합니다.

Playbook 기능

기능	설명
새 기록 생성부터 전체 워크플로우에 Playbook 사용	고객 서비스 에이전트는 기록 양식 대신 Playbook을 사용하여 기록을 만들 수 있습니다. 기록을 생성하면 Playbook이 열리며 첫 번째 활동이 시작됩니다. 에이전트는 기록을 생성하면서 활동을 완료할 수 있습니다. 예를 들어 에이전트는 케이스를 생성하고 Playbook의 첫 번째 활동으로 고객 및 문제에 관한 필수 정보를 수집할 수 있습니다. 이 기능을 구성하는 방법에 관한 자세한 내용은 Workspace Playbook 설정 설명서의 Playbook 기록 생성기를 참조하십시오.
현재 스테이지 및 활동을 포함한 워크플로우의 전체 수명주기 보기	에이전트는 Playbook 수명주기 및 포커스형 활동 뷰를 통해 다음을 확인할 수 있습니다. • 워크플로우의 엔드 투 엔드 수명주기 • 수명주기 내 현재 스테이지 및 활동(진행 상황 표시기 및 우선순위가 지정된 활동 포함) • Playbook 작업 영역에 표시되는 현재 활동의 세부 정보 Playbook 활동 뷰 구성 방법에 관한 자세한 내용은 Playbook 활동 뷰 선택을 참조하십시오.
상황별 측면 패널을 사용하여 추가 정보 보기	Playbook은 상황별 측면 패널에 다음 정보를 표시할 수 있습니다. • 활동 스트림 • 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인, SLA와 같은 리본 정보 • 동적 관련 기록(자세한 내용은 아래 참조) 주: 활동 스트림 및 리본 정보는 CSM Configurable Workspace에서만 제공됩니다.

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

Playbook 기능

기능	설명
	자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 상황별 측면 패널에서 활동 스트림 사용 • 상황별 측면 패널에서 리본 정보 보기 • 상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기
상황별 측면 패널을 사용하여 동적 관련 기록 표시	이 기능을 사용하여 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 상황별 측면 패널에 기록을 표시합니다. 자세한 내용은 동적 관련 기록을 참조하십시오. 주: 동적 관련 기록 기능은 CSM Configurable Workspace에서만 제공됩니다.
컴팩트 모드에서 Playbook 사용	컴팩트 모드에서는 Playbook이 Workspace의 탭에서 상황별 측면 패널로 이동합니다. 에이전트는 기록 페이지의 다른 탭을 보면서 측면 패널에서 Playbook 활동을 수행할 수 있습니다. 이 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workspace에 Playbook 통합을 참조하십시오. 주: 컴팩트 모드는 CSM Configurable Workspace에서만 제공됩니다.
Playbook 활동 카드에서 SLA 위젯 보기	Playbook 작업 영역의 활동 카드는 오른쪽 상단 모서리에 SLA 위젯을 표시할 수 있습니다. Playbook 활동에 SLA가 있는 경우 활동 카드에 위젯이 나타납니다. 여기에는 다음 단계의 활동이 포함됩니다. • 분류 • 조사 • 응답 위젯 색상은 다음과 같이 SLA의 잔여 시간을 나타냅니다. • 녹색: 0~50% • 노란색: 50~75% • 주황색: 75~99% • 빨간색: 100% 또는 위반

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

Playbook 플러그인

ServiceNow Store에서 Playbooks for 고객 서비스 관리 플러그인(sn_csm_playbook)이 제공됩니다. 이 애플리케이션을 사용하여 새 Playbook을 생성하거나 기존 Playbook을 사용자 지정할 수 있습니다.

Playbooks for 고객 서비스 관리 플러그인에는 다음 플러그인이 필요합니다.

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Dynamic Related Records (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- Playbook Experience(com.playbook_experience)

ServiceNow Store에서 다음 Playbook 애플리케이션을 고객 서비스 관리에 사용할 수 있습니다.

- Case Playbook for Onboarding
- Case Playbook for Complaints
- Case Playbook for Product Support

이러한 Playbook에는 다음 플러그인이 필요합니다.

- Playbooks for 고객 서비스 관리 (com.sn_csm_playbook)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)

ServiceNow Store에서 요청하여 ServiceNow Store 애플리케이션을 설치하십시오. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Playbook 구성

Playbook Experience를 통해 Playbook의 디자인과 분위기를 사용자 지정할 수 있습니다. Playbook Experience의 설정에 따라 UI Builder가 Playbook을 CSM 작업 공간에 렌더링하는 방식이 결정됩니다. 시스템 관리자는 Playbook 스테이지와 활동 가시성을 결정하는 Playbook Experience 기록의 설정을 구성할 수 있습니다.

UI Builder 내에서 시스템 관리자는 다음과 같은 Playbook 구성요소 설정을 구성할 수 있습니다.

- Playbook Experience 선택
- 활동 뷰 선택
- 컴팩트 모드 사용

자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 구성을 참조하십시오.

Playbook 사용

ServiceNow Store에서 고객 서비스 관리에 제공되는 다음 Playbook을 사용하여 다양한 유형의 케이스를 처리하고 해결할 수 있습니다.

Case Playbook for Onboarding

Case Playbook for Onboarding을 사용하여 신규 고객을 유치하거나 새 제품에 고객을 등록하는 프로세스를 관리합니다. 온보딩 케이스는 신규 고객이 선택한 제품과 서비스를 포함한 신규 고객의 세부 정보를 캡처합니다. 온보딩 Playbook은 온보딩 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공하고 고객과의 소통 채널 역할을 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.

Case Playbook for Complaints

Case Playbook for Complaints를 사용하여 고객 불만 처리 프로세스를 관리합니다. 불만 사항 케이스는 고객이 보고한 문제의 세부 정보와 예상되는 솔루션을 캡처합니다. 불만 사항 Playbook은 불만 사항이 로깅된 시간부터 최종 해결까지 불만 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기 서비스를 제공하고 고객과의 소통 채널 역할을 합니다.

Case Playbook for Product Support

Case Playbook for Product Support를 사용하여 고객 서비스 에이전트에게 제품 문제를 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다. 제품 지원 케이스는 고객, 제품, 보고된 문제에 관한 정보를 캡처합니다. 제품 지원 Playbook은 제품 문제를 조사하고 해결하는 데 필요한 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기 서비스를 제공하고 고객과의 소통 채널 역할을 합니다.

자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

관련 정보

- 사용자 지정 Playbook 사용자 경험 설정
- Playbook과 상호작용
- 고객 서비스 관리용 Playbook 구성
- 고객 서비스 관리용 Playbook 사용

Playbook 레이아웃 및 활동 뷰

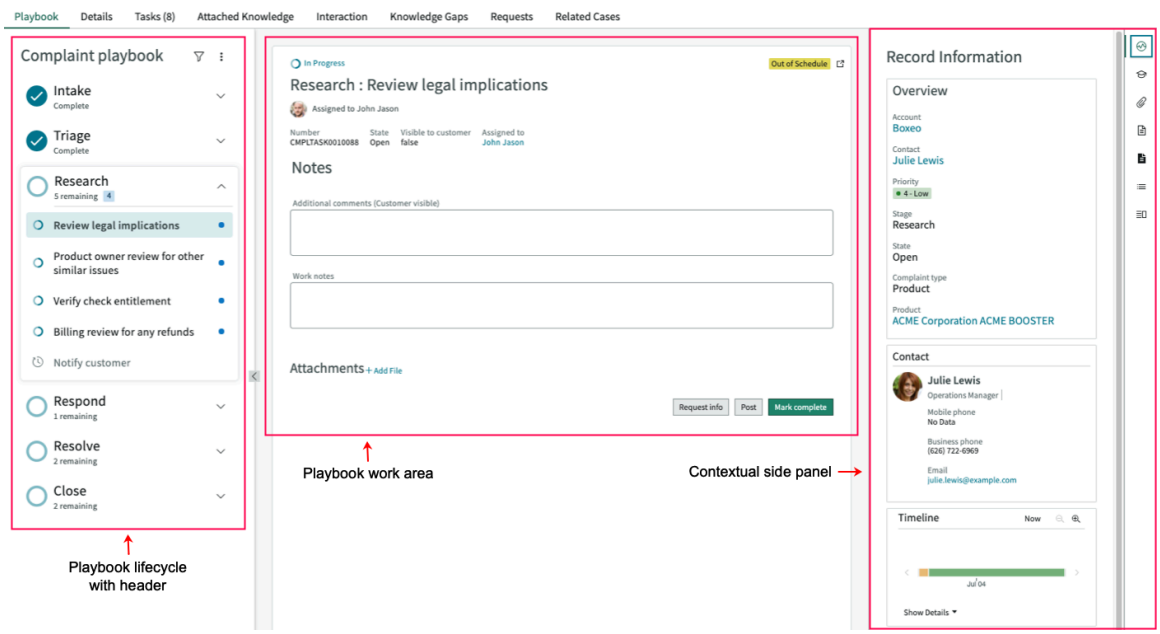
Playbook은 **Playbook** 수명주기, **Playbook** 작업 영역, 상황별 측면 패널을 포함한 여러 영역으로 구성됩니다. 활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정합니다.

Playbook 레이아웃

Playbook을 사용하도록 구성된 케이스 유형의 경우, CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간의 케이스 기록에 대한 **Playbook** 탭에 Playbook이 표시됩니다.

주:
CSM Configurable Workspace에서, 시스템 관리자는 Playbook을 상황별 측면 패널로 이동하는 컴팩트 모드를 사용하도록 Playbook을 구성할 수도 있습니다.

Playbook 레이아웃 및 포커스형 활동 뷰



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

Playbook 영역 및 설명

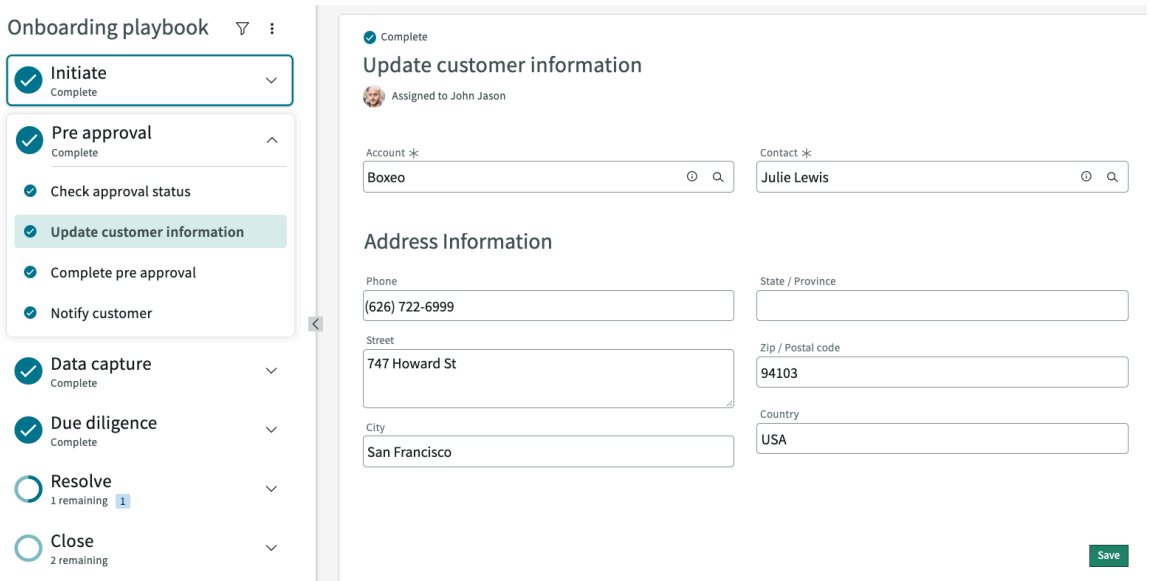
Playbook 영역	설명
Playbook 헤더	• Playbook 수명주기 상단에 나타납니다. • Playbook의 제목을 보여줍니다. • 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링하는 데 사용할 수 있는 필터가 포함됩니다. • Playbook 수준 및 활동 수준 작업을 선택하는 데 사용할 수 있는 Playbook 작업 메뉴가 포함됩니다.
Playbook 수명주기	• Playbook 왼쪽에 있는 패널에 나타납니다. • 구성된 활동 뷰(포커스형 또는 스택형)에 따라 Playbook 스테이지 또는 스테이지 및 활동이 표시됩니다. • 축소하여 Playbook 작업 영역의 크기를 늘릴 수 있습니다.
Playbook 작업 영역	• Playbook 중앙에 나타납니다. • 구성된 활동 뷰에 따라 스테이지의 활동 목록 또는 현재 활동에 대한 카드가 표시됩니다.
상황별 측면 패널	• Playbook 오른쪽에 나타납니다. • 에이전트가 다음과 같은 다양한 정보를 표시하는 데 사용할 수 있는 탭이 포함됩니다. ○ 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림 ○ 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인, SLA와 같은 리본 정보 ○ 동적 관련 기록

Playbook 활동 뷰

활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동이 표시되는 방식을 결정합니다.

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

- 포커스형: Playbook 수명주기 패널에 스테이지와 활동이 표시되고 Playbook 작업 영역에 현재 활동이 표시됩니다.



- 스택형: Playbook 수명주기 패널에 스테이지가 표시되고 Playbook 작업 영역에 현재 스테이지의 각 활동에 대한 카드가 표시됩니다.

시스템 관리자는 UI Builder에서 Playbook 활동 뷰를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Playbook 활동 뷰 선택을 참조하십시오.

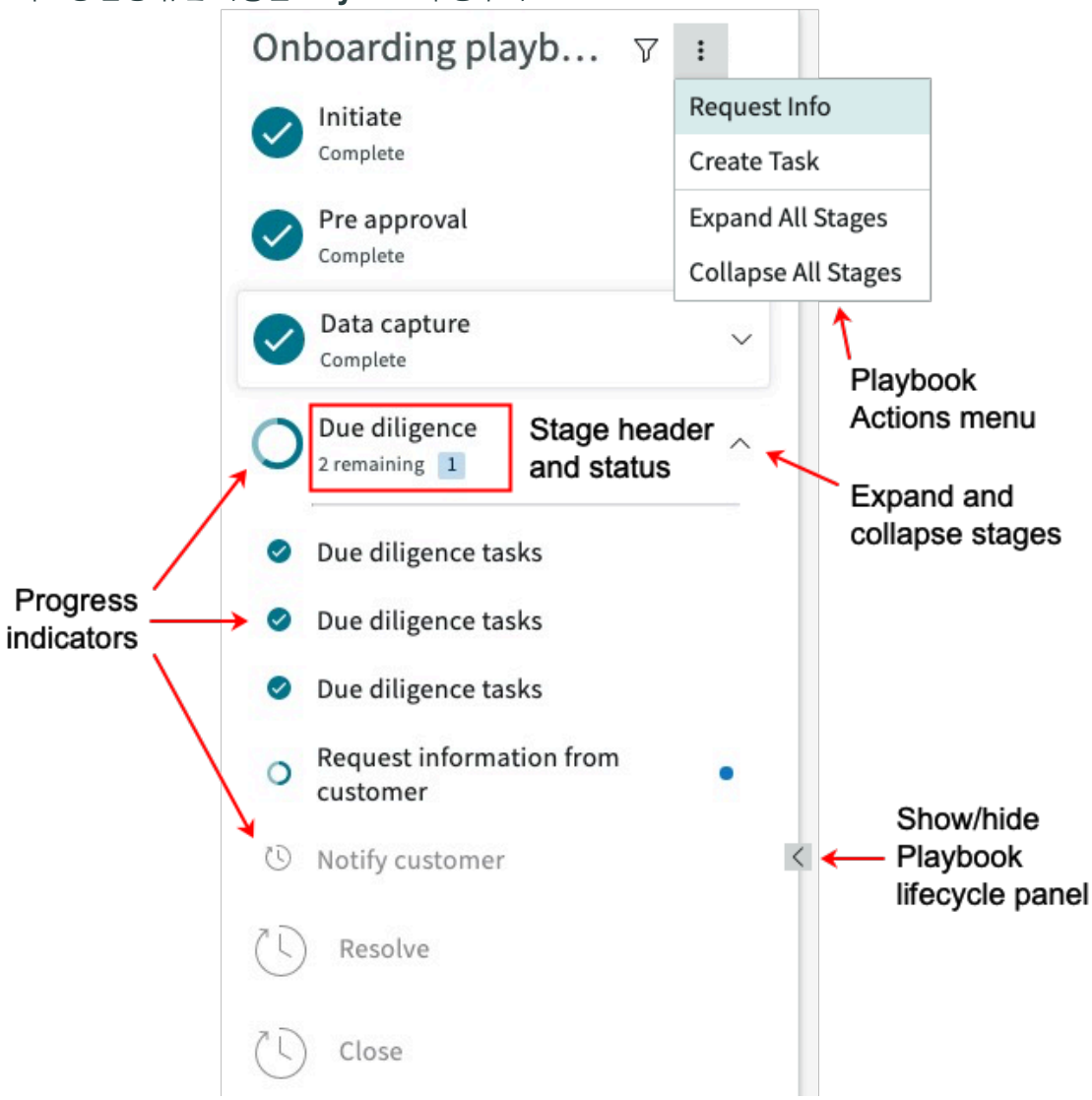
Playbook 수명주기

Playbook 수명주기에는 구성된 활동 뷰에 따라 Playbook에 포함된 스테이지 또는 스테이지 및 활동이 표시됩니다. Playbook 수명주기를 사용하여 주어진 유형의 케이스에 대해 완료할 작업의 개요를 확인합니다.

Playbook 수명주기는 Playbook 내 에이전트의 위치에 관한 컨텍스트를 제공하며, 여기에는 각 스테이지와 활동에 대한 정보, 스테이지 간의 종속성 등이 포함됩니다. 스테이지에 여러 활동이 있는 경우 Playbook 수명주기에서는 스테이지를 완료하기 위한 단계별 지침을 제공합니다. 관리자는 수명주기 내 활동의 가시성을 구성할 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.

포커스형 활동 뷰를 사용한 **Playbook** 수명주기



Playbook 수명주기의 스테이지와 활동은 Process Automation Designer (PAD)를 사용하여 구성됩니다. 각 Playbook 스테이지는 PAD 레인에 매핑되며, 각 Playbook 활동은 PAD 활동에 매핑됩니다. 자세한 내용은 Process Automation Designer 레인 및 활동을 참조하십시오.

Playbook 스테이지

Playbook 스테이지에는 하나 이상의 활동이 포함됩니다. 포커스형 활동 뷰를 사용하는 Playbook의 경우 각 Playbook 스테이지에는 다음 요소가 포함됩니다.

- 스테이지의 완료, 진행 중 또는 보류 중 여부를 표시하는 아이콘 또는 진행 상황 표시기
- 스테이지 확장 및 축소를 위한 펼침 단추
- 스테이지 이름이 포함된 헤더
- 스테이지 상태를 보여주는 하위 헤더:
  - 완료된 스테이지의 경우 하위 헤더에 완료가 표시됩니다.
  - 현재 스테이지의 경우 하위 헤더에 잔여 활동 수와 우선순위가 지정된 활동 수를 표시하는 카운터가 포함됩니다.

에이전트가 기록을 열고 Playbook에 액세스하면 기본적으로 현재 스테이지가 펼쳐지고 현재 활동이 강조 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.

Playbook 활동

포커스형 활동 뷰를 사용하는 Playbook의 경우, Playbook 수명주기의 스테이지를 펼치고 축소할 수 있습니다. 스테이지를 펼치면 에이전트는 다음을 확인할 수 있습니다.

- 스테이지의 활동
- 활동의 완료, 진행 중 또는 보류 중 여부를 표시하는 아이콘 또는 진행 상황 표시기
- 우선순위가 지정된 활동을 나타내는 표시기

Playbook 작업

Playbook 헤더의 Playbook 작업 메뉴에는 에이전트가 Playbook 수준과 활동 수준에서 수행할 수 있는 작업이 포함되어 있습니다. 이 메뉴에 액세스하려면 Playbook 작업 아이콘(⋮)을 클릭하십시오.

Playbook 작업 메뉴에는 다음과 같은 Playbook 수준의 작업이 포함되어 있습니다.

- 모든 스테이지 펼치기: Playbook의 모든 스테이지를 펼칩니다.
- 모든 스테이지 축소하기: Playbook의 모든 스테이지를 축소합니다.
- 정보 요청: 에이전트가 고객과 소통하고 케이스 또는 케이스 작업에 대한 정보를 요청하는 데 사용할 수 있는 팝업 창이 표시됩니다. 또한 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림에 세부 정보를 저장합니다. 이 작업을 사용하면 케이스 또는 케이스 작업의 상태가 정보 대기 중으로 변경되고 SLA와 모든 타이머가 일시 중지됩니다.
- 정보 수신: 케이스 또는 케이스 작업이 이전 상태로 돌아가고 SLA와 모든 타이머가 다시 시작됩니다.

주:
정보 요청 작업이 케이스 작업 활동 카드에 나타나도록 구성할 수 있습니다.

활동 수준 작업은 활동 유형과 나타나는 스테이지에 따라 다를 수 있습니다. 예를 들어 케이스를 수락하고, 관련 케이스를 만들고, 케이스 작업을 만들고, 솔루션을 제안하는 작업을 수행할 수 있습니다.

Playbook 스테이지 및 활동 탐색

에이전트는 Playbook 수명주기를 사용하여 할당된 역할 또는 활동 보안 구성이 허용하는 스테이지와 활동을 탐색할 수 있습니다. 예를 들어 케이스 작업과 같은 활동은 다른 사용자에게 할당될 수 있습니다. 케이스 작업 에이전트 역할을 가진 사용자는 자신에게 할당된 케이스 작업만 볼 수 있습니다.

에이전트가 Playbook을 열면 현재 스테이지가 열리고 현재 활동이 강조 표시됩니다. 여러 활동이 있는 스테이지의 경우 현재 활동이 첫 번째 실행 가능한 활동입니다. 실행 가능한 활동은 상태가 완료가 아닌 활동입니다.

에이전트가 실행 가능한 활동을 클릭하면 현재 활동이 됩니다. 에이전트가 선택할 수 있는 실행 가능한 활동이 하나 이상 있는 경우 원하는 순서대로 스테이지와 활동을 탐색할 수 있습니다. 에이전트는 다음 상태로 표시된 스테이지와 활동을 탐색할 수 있습니다.

- 완료
- 오픈
- 보류 중(보류 중인 스테이지 및 활동의 가시성이 사용 설정된 경우)

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

주:
Playbook 구성은 보류 중인 스테이지 및 활동의 가시성과 접근성을 결정합니다. 자세한 내용은 Playbook 스테이지 및 활동 가시성 구성을 참조하십시오.

Playbook에서 키보드 탐색 사용

다음 키보드 키를 사용하여 Playbook 스테이지 및 활동을 탐색합니다.

- Tab 키: **Tab** 키를 사용하여 탐색을 시작하고 스테이지, 활동, Playbook 작업 영역 간에 이동할 수 있습니다.
- 화살표 키: 왼쪽, 오른쪽, 위쪽, 아래쪽 화살표 키를 사용하여 Playbook 활동 카드의 필드를 탐색합니다.
- **Enter** 키: **Enter** 키를 눌러 Playbook 활동 카드의 버튼을 선택합니다.

Playbook 활동 필터링

에이전트는 Playbook 활동을 필터링하여 펼쳐진 스테이지에서 필터 조건과 일치하는 활동을 확인할 수 있습니다.

- Playbook 활동을 필터링하려면 Playbook 상단에 있는 필터 아이콘( )을 선택하고 다음 중 하나 이상을 선택합니다.
  - 할당된 사용자
  - 활동 상태
- 필터를 지우려면 필터 아이콘을 다시 선택하고 선택 항목을 제거합니다.

Playbook 수명주기 패널 축소

패널 구분선의 왼쪽과 오른쪽 펼침 버튼을 사용하여 CSM Configurable Workspace에서 수명주기 패널을 축소하고 펼칩니다. 탐색 패널을 축소하면 Playbook 작업 영역의 컨텐츠를 위한 더 많은 공간이 에이전트에게 확보됩니다.

스테이지 및 활동 가시성 구성

관리자 역할을 가진 사용자는 다음을 포함한 Playbook 스테이지 및 활동의 가시성을 구성할 수 있습니다.

- 보류 중인 스테이지와 활동을 표시하거나 숨기기
- 사용자가 액세스할 수 없는 스테이지 및 활동을 표시하거나 숨기기

관리자는 Playbook Experience 기록에서 이러한 설정을 구성합니다. 자세한 내용은 Playbook 스테이지 및 활동 가시성 구성을 참조하십시오.

Playbook 활동 뷰 선택

활동 뷰는 Playbook에 스테이지와 활동이 표시되는 방식을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 UI Builder의 Playbook 구성요소 구성에서 Playbook 활동 뷰를 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.

프로시저

1. UI Builder로 이동하여 Playbook 구성요소를 엽니다.
2. Playbook 구성요소를 클릭합니다.
3. 구성 탭의 활동 뷰 필드에서 뷰를 선택합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

Playbook 스테이지 및 활동 가시성 구성

보류 중이거나 사용자가 액세스할 수 없는 Playbook 스테이지와 활동의 가시성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Playbook Experience 구성 기록의 다음 필드를 사용하여 Playbook 스테이지 및 활동의 가시성을 제어합니다.

- 액세스할 수 없는 데이터 가시성: 접근성은 사용자 권한에 의해 결정됩니다. 활성화되면 사용자에게 활동과 연관된 데이터를 볼 수 있는 권한이 없으면 활동이 표시되지 않습니다. 사용자가 스테이지의 모든 활동에 액세스할 수 없는 경우 스테이지도 숨겨집니다.
- 보류 중인 항목 표시 유형: 보류 중인 활동은 아직 트리거되지 않은 활동입니다. 이 필드의 옵션 중 하나를 선택하여 보류 중인 활동을 표시하거나 숨깁니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 플레이북 경험.
2. Playbook Experience를 선택합니다.
3. 구성 관련 목록에서 원하는 구성을 클릭합니다.
4. 로그인한 사용자가 액세스할 수 없는 스테이지에서 활동을 숨기려면 액세스할 수 없는 데이터 가시성 필드 드롭다운 목록에서 액세스할 수 없는 활동 숨기기를 선택합니다.

   이 필드의 기본값은 false입니다.
5. 보류 중인 항목 가시성 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

Playbook Experience 구성 만들기

케이스 유형에 대한 기록 생성기 설정

Playbook 기록 생성기를 사용하여 케이스 유형에 대한 기록을 생성합니다. 이렇게 하면 에이전트가 더 이상 Playbook을 보기 전에 기록을 생성해야 할 필요가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: playbook_experience.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

관리자인 경우 기록이 생성되기 전에 사용자가 보는 기록 생성기 활동의 이름, 양식 뷰 및 프로세스 정의를 지정할 수 있습니다. 양식을 제출하는 데 사용되는 선언적 작업을 선택적으로 구성할 수도 있습니다. 선언적 작업에 대한 자세한 내용은 선언적 동작 문서를 참조하십시오.

기록 생성기는 해당 애플리케이션 범위 내에서 케이스 유형(특정 테이블)에 대해 설정됩니다. 제품 지원 케이스(sn_customerservice_case), 불만 케이스(sn_complaint_case), 온보딩 케이스(sn_onboarding_case)에 대한 기록 생성기입니다. ☒기록 생성기는 프로세스 기반 변형과 Playbook을 사용하는 다른 변형에 모두 사용할 수 있습니다. 프로세스 페이지 변형에 대한 자세한 내용은 프로세스 페이지 변형 문서를 참조하십시오.

주:

기록 생성기는 기록이 생성되기 전에 프로세스를 트리거할 수 있지만 프로세스의 스테이지와 활동이 잠깁니다. 스테이지와 활동을 볼 수 있지만 다음 활동으로 진행하려면 각 활동을 완료해야 합니다. 스테이지 및 활동에 대한 자세한 내용은 프로세스 페이지 템플릿 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 기록 작성자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Playbook Experience 기록 생성기

필드	설명
테이블	새 기록 페이지가 레코드 생성기 항목에 사용해야 하는 테이블입니다.
프로세스 정의	기록이 생성되기 전에 표시할 프로세스 정의입니다. 모든 활동은 보류 중으로 표시됩니다. 기록이 생성된 후 실행되는 프로세스가 없는 경우, Playbook에서 이 프로세스 정의를 수동으로 트리거합니다.
기록 활동 이름 생성	지정된 프로세스 정의 내에서 첫 번째 단계로 삽입되는 레코드 생성기 활동에 표시할 이름입니다.
활성	기록 생산자를 활성화하는 옵션입니다.
순서	Playbook Experience의 다른 활동과 관련하여 이 구성의 우선순위를 결정하는 정수입니다. 숫자가 작을수록 사용자가 다른 구성보다 이를 선택할 가능성이 높다는 것을 의미합니다. 백 단위의 숫자를 사용합니다. 예를 들어 100, 200, 300 또는 400입니다.
기록 양식 뷰 생성	삽입된 활동 내에 포함된 새 기록 양식에 대한 양식 뷰입니다.
템플릿 필드	새 기록 양식에 미리 채울 수 있는 필드 값입니다(선택 사항).

4. 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.

케이스 유형 Playbook에 대한 선택적 활동 구성

에이전트와 이행자가 Playbook 실행 중에 활동을 삽입할 수 있도록 Playbook의 다양한 단계에서 Process Automation Designer(PAD)에서 선택적 활동을 구성합니다. 일부 경우에는 선택적 작업이 필요할 수 있습니다. 예를 들어 고객은 장소 방문 약속 지정과 같은 선택적 작업을 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: playbook_experience.admin

이 태스크 정보

- Playbook의 아무 곳에나 전역 선택적 활동을 삽입할 수 있지만, Playbook에서 지정된 스테이지가 활성화된 경우에만 스테이지별 선택적 활동을 삽입할 수 있습니다. 유사한 기록, 유사한 문서 및 관리 대상 문서와 같은 다른 전역 선택적 활동을 추가할 수도 있습니다.
- 일부 선택적 활동의 경우 추가 플러그인을 설치해야 할 수 있습니다. 예를 들어 승인 요청 활동의 경우 승인 작업이 서비스 포털을 통해 고객에게 노출되어야 하는 경우 플러그인 포털 스토어 앱(com.snc:app-customer-service-portal) 릴리스 버전 23.2.4를 설치해야 합니다. PAD에 유사하고 관리되는 문서에 대한 활동을 표시하려면 document Management 플러그인(com.snc.platform_document_management)을 설치해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Process Automation Designer** 선택적 활동을 추가하려는 Playbook의 컨텍스트에서
2. 새 탭의 다중 플로우 프로세스에서 Playbook 이름을 선택합니다.
3. 선택적 활동 표시에 대한 토글을 켜서 모든 스테이지의 선택적 활동을 확인합니다.
4. 모든 단계 또는 전역에서 선택적 활동 추가를 선택합니다.
5. **Add** activity(활동 추가)에서 **Customer Service** Management를 위한 플레이북 〉 승인 요청. 새 승인 요청 선택적 활동이 생성됩니다.
6. 승인 요청 선택적 활동을 선택합니다.
7. 활동 속성 편집**(Edit activity properties)**의 상세 정보**(Details**) 탭에서 레이블**(Label)**, 설명(**Description**), 활동 정의(Activity Definition)를 추가하고 시작 규칙**(Start Rule**)을 수동**(Manual)**으로 설정합니다.
   이 설정은 선택적 활동 표시기입니다.
8. 새 활동 기록을 저장합니다.
9. 모든 속성 보기를 선택합니다.
10. 다음으로 이동 자동화 탭 〉 상위 기록 을 클릭하고 상위 기록을 선택합니다.
11. 옵션: 자동화 탭으로 이동하여 시작 상태와 종료 상태의 값을 설정합니다.
    시작 및 종료 상태의 값은 sys_choice 테이블의 값 필드에서 파생됩니다.

    (Optional) 사용자 지정 상태 플로우를 만들려면 을 참조하십시오 Create a state flow. 상태 플로우의 클래스가 "고객 서비스 케이스 플로우"인지 확인합니다. 선택적 활동에 대해 더 많은 선언적 작업을 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 새 선언적 작업 할당 만들기를 참조하세요.
12. 완료를 선택합니다.
13. 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.

프로세스 페이지 템플릿

프로세스 페이지 템플릿을 사용하여 CSM Configurable Workspace의 기록 유형에 대한 프로세스 페이지와 페이지 변형을 생성합니다. 에이전트는 프로세스 페이지 템플릿을 사용하여 작업을 더 빠르게 완료하고 컨텍스트 내 정보에 액세스할 수 있습니다.

이러한 템플릿을 사용하여 생성하는 페이지는 하나 이상의 Process Automation Designer(PAD) 프로세스와 연결된 기록 유형에 대한 프로세스 기반 환경을 제공합니다.

주:
템플릿은 Customer Service Management용 플레이북 v3.0에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Playbook 플러그인을 참조하세요.

이러한 템플릿에는 프로세스 환경을 신속하게 빌드할 수 있는 모듈식 구성요소가 포함되어 있습니다. 각 템플릿에는 에이전트가 케이스를 작업할 때 전체 진행 상황을 추적하는 데 사용할 수 있는 스테이지 선택기가 포함되어 있습니다.

템플릿에는 다음과 같은 기능이 포함되어 있습니다.

- 가로 또는 세로 스테이지 선택기 - 에이전트에게 엔드 투 엔드 프로세스 및 해당 프로세스의 현재 위치에 대한 전체 뷰를 제공합니다.
- 연락처 정보와 같은 페이지 측면에 정보를 기록합니다. 모듈식 구성요소를 사용하여 표시할 지속성 정보를 선택할 수 있습니다. 이러한 구성요소는 UI 빌더의 사전 설정 및 컨트롤러로 구성됩니다.
- 동적 관련 기록 구성요소를 사용하는 상황별 사이드 패널의 관련 기록
- 다양한 역할에 대한 정보를 사용자 지정하는 기능

주:
기본적으로 프로세스 페이지 템플릿은 활성 상태가 아닙니다. 페이지 템플릿을 활성화하려면 프로세스 페이지 템플릿 또는 페이지 변형 활성화 문서를 참조하십시오.

프로세스 페이지 템플릿 사용의 이점

다양한 사용자, 부서 및 시스템이 전체 해결 프로세스 내의 작업을 담당합니다. 프로세스 페이지 템플릿을 사용하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- UI 빌더에서 프로세스 페이지 템플릿과 모듈식 Playbook 구성요소를 사용하여 에이전트를 위한 전체 프로세스 경험을 빌드합니다.
- 에이전트에게 전체 프로세스와 프로세스 내의 현재 스테이지에 대한 가시성을 제공합니다.
- 에이전트는 컨텍스트 내 정보에 액세스하여 작업을 더 빨리 완료할 수 있습니다.
- 경험을 다양한 사용자 역할에 맞게 사용자 지정하여 클릭을 최소화하고 화면 사용량을 최대화합니다.

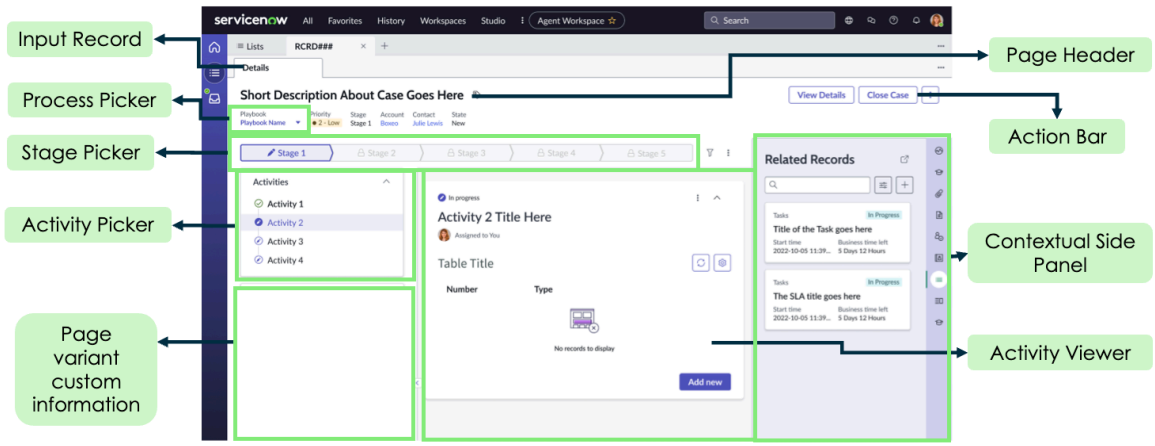
수평 스테이지 템플릿의 프로세스 경험

가로 스테이지가 있는 프로세스 경험 템플릿에는 기록의 가로 스테이지 선택기와 페이지 측면의 활동 피커가 포함되어 있습니다. 프로세스에 스테이지가 6개 미만일 경우 이 템플릿을 사용하여 모든 스테이지 이름을 쉽게 표시할 수 있습니다.

다음 예제에서는 가로 스테이지를 사용한 프로세스 환경 템플릿을 구성하는 다양한 섹션을 보여 줍니다.

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

수평 스테이지 템플릿의 프로세스 경험

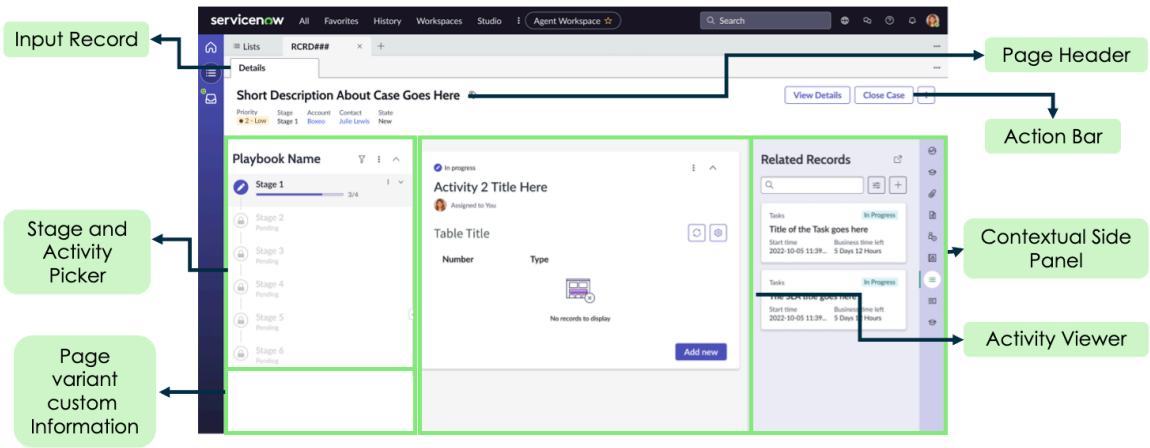


수직 스테이지 템플릿의 프로세스 경험

세로 스테이지가 있는 프로세스 경험 템플릿에는 페이지 측면에 세로 스테이지 선택기가 포함되어 있습니다. 프로세스에 스테이지가 6개 이상 있는 경우 이 템플릿을 사용합니다.

다음 예제에서는 세로 스테이지를 사용한 프로세스 경험 템플릿을 구성하는 다양한 섹션을 보여 줍니다.

수직 스테이지 템플릿의 프로세스 경험



템플릿 섹션

프로세스 페이지 템플릿의 섹션은 다음 표에 설명되어 있습니다.

프로세스 페이지 템플릿 섹션

섹션	설명
입력 기록	기록 세부 정보가 있는 세부 정보 탭입니다.
페이지 헤더	기본 및 보조 필드에 표시되는 기록 정보를 포함하는 페이지 헤더: • 기본 필드에는 기록에 대한 짧은 설명이 표시됩니다. • 보조 필드에는 계정 및 연락처, 우선순위, 상태와 같은 추가 기록 정보가 표시됩니다.

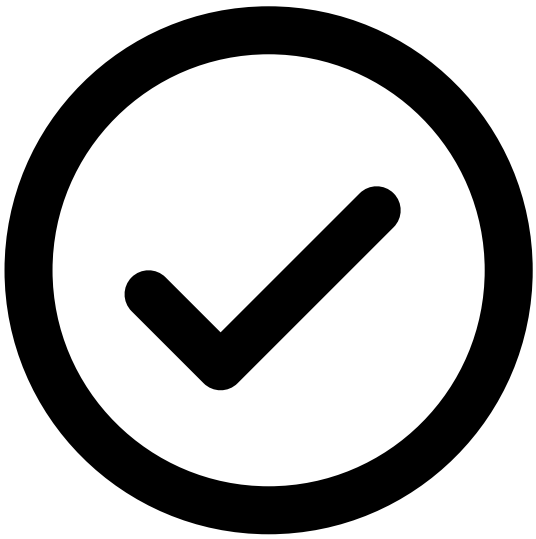
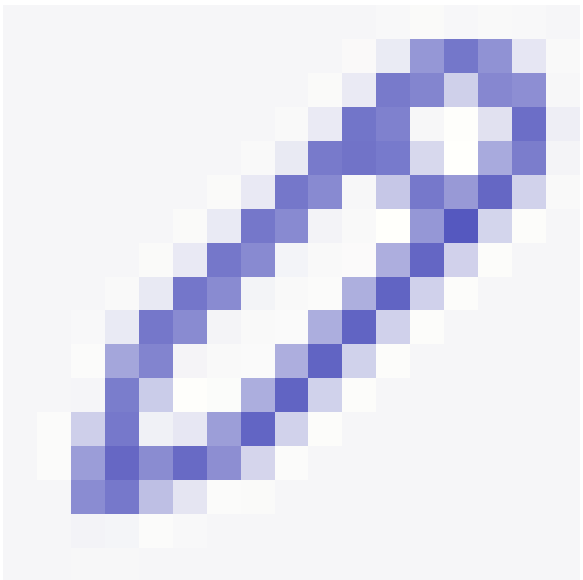
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로세스 페이지 템플릿 섹션

섹션	설명
	페이지 헤더에서 필드를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 페이지 변형에 대한 페이지 헤더 사용자 지정 문서를 참조하십시오. 기록에 대한 여러 Playbook을 사용할 수 있는 경우 페이지 헤더에는 프로세스 선택기도 포함됩니다.
프로세스 선택기	수평 템플릿 페이지 헤더에서 사용할 수 있는 프로세스 선택기입니다. 기록에 대한 여러 Playbook을 사용할 수 있는 경우 사용자는 프로세스 선택기 드롭다운 메뉴에서 원하는 Playbook을 선택할 수 있습니다.
작업 표시줄	에이전트가 기록 수준에서 수행할 수 있는 UI 작업이 포함된 작업 표시줄입니다. 추가 작업은 추가 작업 메뉴에서 사용할 수 있습니다. • 상세 정보 보기: 팝업 창에 기록 정보를 표시합니다. 케이스 워크플로우 중에 케이스 세부 정보를 보고, 편집하고, 업데이트하고, 저장하려면 이 버튼을 선택합니다. • 케이스 종결: 기록을 종결합니다. 작업 표시줄에 포함된 UI 작업을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 페이지 변형에 대한 UI 작업 사용자 지정 문서를 참조하십시오. 작업 표시줄에는 온라인 사용자와 동일한 기록을 볼 수 있는 사용자 현재 상태 기능도 포함됩니다.
프로세스 스테이지	가로 또는 세로로 표시할 수 있는 프로세스를 구성하는 스테이지는 다음과 같습니다. • 수평 방향은 페이지 헤더 아래의 기록 페이지에 Playbook 스테이지를 표시합니다. 스테이지를 선택하여 활동 선택기에서 활동을 봅니다. • 세로 방향은 기록 페이지 측면에 Playbook 스테이지와 활동을 표시합니다. 스테이지를 선택하여 스테이지를 확장하고 포함된 활동을 표시합니다. 활동이 완료되면 스테이지 진행 상황이 업데이트됩니다. 아이콘은 스테이지 상태를 나타냅니다.

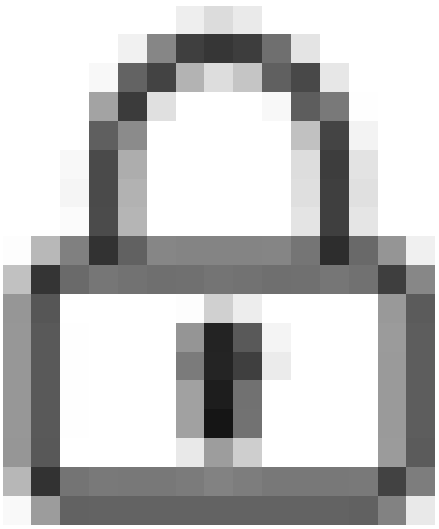
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로세스 페이지 템플릿 섹션

섹션	설명
	 • 확인 표시 . 스테이지 내부는 스테이지가 완료되었음을 나타냅니다.  • 펜 아이콘 . 현재 스테이지를 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.

프로세스 페이지 템플릿 섹션

섹션	설명
	 • 잠금 아이콘 이전 스테이지가 완료될 때까지 스테이지를 시작할 수 없음을 나타냅니다.
활동 선택기	선택한 스테이지에 대한 활동을 표시하는 활동 선택기입니다. 프로세스의 각 단계에는 하나 이상의 활동이 포함됩니다. 활동 선택기에는 선택한 스테이지에 대한 활동이 표시됩니다. 각 활동의 표시기에는 다음과 같이 활동 상태가 표시됩니다. • 완료함 • 진행 중 • 나머지 수평 스테이지 레이아웃을 사용하면 현재 스테이지에 대한 전체 활동 목록을 확장하거나 축소할 수 있습니다. 수직 레이아웃을 사용하면 각 스테이지를 확장하여 활동을 볼 수 있습니다. 활동을 선택하여 활동 뷰어에 세부 정보를 표시합니다.
활동 카드	활동 뷰어에 현재 활동에 대한 세부 정보를 표시하는 활동 카드. 활동 유형에 따라 활동 카드는 양식 데이터, 작업 상태, SLA 타이머 또는 첨부 파일과 같은 정보를 표시할 수 있습니다. 카드를 사용하여 양식 작성, 검사 목록 작성 또는 첨부 파일 추가와 같은 각 활동에 대한 작업을 완료합니다.
활동 뷰어	활동을 선택하면 활동 뷰어의 세부 정보가 표시됩니다. 이 주요 작업 영역은 에이전트가 현재 활동을 완료하는 데 필요한 작업을 수행하는 곳입니다.
상황별 측면 패널	선택한 탭에 따라 추가 정보를 표시하는 상황별 측면 패널:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 페이지 템플릿 섹션

섹션	설명
	• 관련 기록 • Activity Stream • Recommended Actions • 에이전트 지원 • 첨부 파일 • 템플릿 • 응답 템플릿 • 이메일 템플릿 주: 관련 기록 탭은 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다. 기록의 두 번째 수준 탭은 관련 기록 탭에 포함됩니다. 관련 기록 탭을 선택하면 관련 기록 유형 목록이 있는 드롭다운 메뉴를 볼 수 있습니다. 기록 유형을 선택하면 해당 유형의 관련 기록이 표시됩니다. 주: 기록 정보는 상황별 측면 패널의 일부가 아닙니다. Playbook 헤더의 측면에서 불만 사항, 온보딩 및 제품 지원 케이스를 확인할 수 있습니다.
페이지 변형 사용자 지정 정보	연락처 정보, 타임라인, SLA 등 프로세스 페이지 변형에 대해 구성된 사용자 지정 구성요소를 표시하는 측면 패널입니다. 확장점을 사용하여 이 패널에 구성요소를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 페이지 변형에 대한 왼쪽 패널의 컨텐츠 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

프로세스 페이지 변형

에이전트가 Playbook의 전체 프로세스에 대한 가시성을 확보하고, 프로세스 내에 있는 스테이지를 확인하고, 컨텍스트 내 정보에 액세스할 수 있도록 CSM Configurable Workspace 애플리케이션에서 프로세스 페이지 변형을 활성화하고 사용합니다.

페이지, 프로세스 페이지 변형 및 페이지 템플릿 개요

UI Builder 는 CSM Configurable Workspace용 페이지를 생성하는 데 사용하는 웹 사용자 인터페이스 작성기입니다. 페이지에는 레이아웃, 구성요소 및 데이터 자원이 포함됩니다. 에이전트는 이러한 페이지를 통해 테이블 및 기록 데이터를 보고 상호작용할 수 있습니다. 페이지 템플릿은 미리 정의된 페이지 구성입니다. UI 빌더에서 페이지를 만들 때 페이지 템플릿을 시작점으로 선택할 수 있습니다. 템플릿에서 페이지를 만든 후에는 페이지를 사용자 지정하고 다양한 대상의 대상 경험에 대한 프로세스 페이지 변형을 만들 수 있습니다. 의 UI 빌더 프로세스 페이지 변형은 할당된 역할과 같은 사용자 기준을 사용하여 다른 대상을 대상으로 하는 동일한 경로에 존재하는 페이지의 변형입니다.

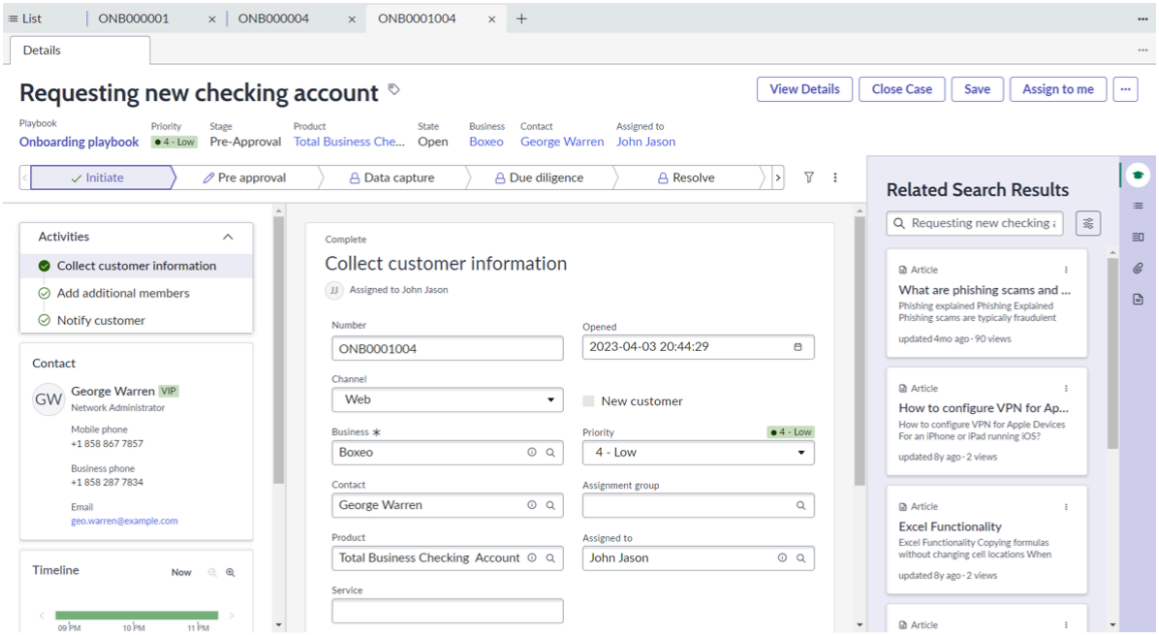
Playbook, 페이지 및 프로세스 페이지 변형은 시스템이 Playbook에 정보를 표시하는 방식에 대한 기본 구조를 제공합니다. 프로세스 페이지 변형에는 프로세스 환경을 신속하게 빌드할 수 있는 컨테이너와 모듈식 구성요소가 포함됩니다. 관리자 역할이 있는 경우 UI 빌더에서 이러한 컨테이너 및 모듈식 구성요소를 구성할 수 있습니다.

© 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.

프로세스 페이지 변형은 하나 이상의 Process Automation Designer (PAD) 프로세스와 연결된 케이스 및 케이스 유형에 대한 프로세스 기반 에이전트 환경을 제공합니다. 이러한 프로세스 페이지 변형은 기록 페이지의 탭에서 Playbook을 이동하여 에이전트가 케이스를 해결하는 기본 환경으로 만듭니다.

다음 예는 에이전트가 온보딩 케이스 유형 프로세스 페이지 변형과 함께 온보딩 Playbook을 사용할 수 있는 방법을 보여줍니다.

온보딩 케이스 유형 프로세스 페이지



프로세스 페이지 변형에는 다음 기능이 포함됩니다.

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

다음 표에는 CSM Configurable Workspace에서 케이스 및 케이스 유형을 활성화하고 사용할 수 있는 고객 서비스 관리 Playbook 애플리케이션 및 프로세스 페이지 변형이 나와 있습니다. 자세한 내용은 Playbook 플러그인을 참조하십시오.

고객 서비스 관리 애플리케이션 및 프로세스 페이지 변형

애플리케이션	페이지 변형	설명
Case Playbook for Complaints v5.0	불만 케이스 유형 프로세스 페이지	이 프로세스 페이지 변형을 활성화하여 불만 케이스 유형 및 Case Playbook for Complaints. 전체 불만 프로세스를 볼 수 있는 수평 스테이지 선택기가 기록 상단에 포함되어 있습니다.
Case Playbook for Onboarding v5.0	온보딩 케이스 유형 프로세스 페이지	온보딩 케이스 유형 및 이 프로세스 페이지 변형을 활성화하고 Case Playbook for Onboarding사용합니다. 온보딩 프로세스의 엔드 투 엔드 뷰를 제공하는 수평 스테이지 선택기가 기록 상단에 포함되어 있습니다.

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

고객 서비스 관리 애플리케이션 및 프로세스 페이지 변형

애플리케이션	페이지 변형	설명
Case Playbook for Product Support v4.0	제품 지원 프로세스 페이지	고객 서비스 케이스와 함께 이 프로세스 페이지 변형을 활성화하고 Case Playbook for Product Support사용합니다. 제품 지원 프로세스의 엔드 투 엔드 뷰를 제공하는 수평 스테이지 선택기가 기록 상단에 포함되어 있습니다.

주:
기본적으로 프로세스 페이지 변형은 읽기 전용입니다. 프로세스 페이지 변형을 사용자 지정하기 위해 페이지 변형의 사본을 만들 수 있습니다.

프로세스 페이지 변형 사용의 이점

고객 요청의 경우 여러 사용자, 부서 및 시스템에서 작업을 실행해야 합니다. 전반적인 해결 프로세스 내에서 서로 다른 작업을 담당하는 사용자는 다양합니다. 프로세스 페이지 변형을 사용하면 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 에이전트 및 기타 사용자에 맞게 조정되는 전체 프로세스 경험을 제공합니다.
- 에이전트에게 전체 프로세스와 프로세스 내의 현재 스테이지에 대한 가시성을 제공합니다.
- 에이전트는 컨텍스트 내 정보에 액세스하여 작업을 더 빨리 완료할 수 있습니다.
- 클릭을 최소화하고 화면 사용량을 최대화합니다.

프로세스 페이지 템플릿

관리자 역할이 있으면 프로세스 페이지 변형을 기반으로 템플릿을 사용하여 고유한 프로세스 페이지 변형을 만들 수 있습니다. 이러한 템플릿은 Customer Service Management를 위한 플레이북 v3.0 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

프로세스 페이지 템플릿

템플릿	설명
수평 스테이지의 프로세스 경험	기록의 수평 스테이지 선택기와 페이지 측면의 활동 선택기가 포함된 템플릿입니다. 프로세스에 스테이지가 5개 이하인 경우 이 템플릿을 사용하여 모든 스테이지 이름을 표시할 수 있습니다.
수직 스테이지의 프로세스 경험	페이지 측면에 세로 스테이지와 활동 선택기가 포함된 템플릿입니다. 프로세스에 스테이지가 6개 이상 있는 경우 이 템플릿을 사용합니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Playbook 플러그인
- 프로세스 페이지 템플릿

프로세스 페이지 변형을 사용하여 에이전트 경험 구성

프로세스 페이지 변형을 사용하는 에이전트 경험을 구성하려면 다음 표를 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.

프로세스 페이지 변형 구성 작업

구성 작업	설명
프로세스 페이지 템플릿 또는 페이지 변형 활성화	페이지 변형 처리를 활성화하고 페이지 순서를 설정합니다. 주: 프로세스 페이지 템플릿과 페이지 변형은 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다. 자세한 내용은 기록 페이지 순서 설정 문서를 참조하십시오.
프로세스 페이지 변형에 대한 페이지 헤더 사용자 지정	프로세스 페이지 변형에 대한 페이지 헤더를 구성합니다. 페이지 헤더에는 기본값과 여러 보조 값이 포함됩니다. 이러한 필드는 케이스, 계정 및 접촉 창구 정보를 한눈에 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace에서 양식 헤더 설정 문서를 참조하십시오.
프로세스 페이지 변형에 대한 UI 작업 사용자 지정	프로세스 페이지 변형에 대한 작업 표시줄에 표시할 UI 작업을 구성합니다.
프로세스 페이지 변형에 대한 왼쪽 패널의 컨텐츠 사용자 지정	측면 패널에 사용자 지정 구성요소를 추가합니다. 기본적으로 이 패널에는 Customer360, 타임라인 및 활성 SLA 구성요소가 포함됩니다.
프로세스 페이지 변형에 대한 상황별 왼쪽 패널의 탭 사용자 지정	상황별 측면 패널에서 탭을 추가하거나 제거합니다. 이러한 탭을 사용하여 첨부 파일 추가 및 권장 사항 보기와 같은 여러 작업을 수행합니다.
프로세스 페이지 변형에 대한 동적 관련 기록 사용자 지정	동적 관련 기록 기능을 구성하여 상황별 측면 패널에 관련 기록을 표시합니다.
기존 하위 페이지를 사용하도록 앱 경로 구성	기존 페이지를 페이지 컬렉션의 일부로 만드는 앱 경로를 생성합니다.
케이스 유형 Playbook에 대한 선택적 활동 구성	Playbook의 다양한 단계에서 Process Automation Designer(PAD)에서 선택적 활동을 구성합니다.
케이스 유형에 대한 기록 생성기 설정	Playbook 기록 생성기를 사용하여 케이스 유형에 대한 기록을 생성합니다.
Configure email templates	에이전트가 일반적인 문제에 대한 이메일을 빠르게 생성할 수 있도록 새 이메일 템플릿을 구성합니다.

프로세스 페이지 변형 사용

프로세스 페이지 변형을 사용하여 생성하는 에이전트 경험을 통해 에이전트는 작업을 더욱 효율적으로 보고 완료할 수 있습니다. 다음 표에서는 프로세스 페이지 변형 사용자 작업에 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.

프로세스 페이지 변형 사용자 작업

사용자 작업	설명
Playbook을 사용하여 기록 생성	Playbook이 기능을 사용하도록 구성된 경우 에이전트는 Playbook 활동을 사용하여 기록을 만들 수 있습니다. 기록을 생성하면 Playbook이 열리고 기록 생성 프로세스를 통해 에이전트를 안내하는 첫 번째 활동이 시작됩니다. 케이스를 저장한 후 에이전트는 현재 스테이지의 다음 활동 또는 다음 스테이지의 첫 번째 활동으로 이동합니다.
프로세스 기반 Playbook Experience를 사용하여 케이스 해결	케이스를 열면 에이전트가 할당된 첫 번째 활동으로 이동합니다. 에이전트는 Playbook에서 활동을 수행하는 동안 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 수평 스테이지 선택기에서 전체 Playbook 프로세스를 봅니다. • 누적 Playbook 활동 뷰에서 각 스테이지의 활동을 봅니다. • 상황별 측면 패널에서 활동 스트림 사용 • 활동 카드 필터. • 활동을 선택하고 메인 작업 영역에서 필요한 작업을 수행합니다. • 세부 정보 보기 버튼을 사용하여 케이스 세부 정보를 보고 업데이트합니다. • 왼쪽 패널에서 계정 및 접촉 창구와 같은 영구 상황별 정보를 봅니다. • 상황별 측면 패널의 동적 관련 기록 구성요소에서 관련 목록 탭을 봅니다. • 상황별 측면 패널에서 활동 스트림, 양식 리본, 에이전트 지원, 동적 관련 기록, 첨부 파일 및 템플릿을 포함한 정보에 액세스합니다. • 작업을 생성하고, 이메일을 작성하고, 작업 주석을 추가합니다. • 세션 탭 아래의 하위 탭에서 참조 필드를 엽니다.
Add an activity to a playbook	Playbook 스테이지에 선택적 활동을 추가합니다. 주: 이 기능을 사용하려면 관리자 역할이 필요합니다.
프로세스 페이지의 케이스 요약	CSM용 Now Assist 케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 상세 정보를 요약하고 이 정보를 프로세스 페이지 케이스 기록에 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.

프로세스 페이지 변형 사용자 작업

사용자 작업	설명
이메일 템플릿에서 이메일 작성	이메일 초안을 수동으로 작성하는 대신 이메일 작성 페이지에서 이메일 템플릿을 선택하여 일반적인 문제에 대한 이메일을 빠르게 작성합니다.

주:
에이전트가 Playbook 외부에서 완료하는 작업의 경우 시스템이 Playbook 활동을 자동으로 업데이트합니다.

프로세스 페이지 템플릿 또는 페이지 변형 활성화

프로세스 페이지 템플릿 또는 페이지 변형을 활성화하고 페이지 순서를 설정합니다. 시스템은 순서 번호가 가장 작은 활성 페이지를 사용하여 CSM Configurable Workspace에 기록을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_builder_admin, admin

프로세스 페이지 템플릿과 페이지 변형은 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다. CSM Configurable Workspace에서 페이지를 사용하기 전에 페이지를 활성화하고 페이지 순서를 설정해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더.
2. 경험 목록에서 **CSM/FSM** 구성 가능한 작업 공간을 선택합니다.
3. 페이지 및 변형 목록에서 기록 섹션으로 스크롤하여 다음 페이지 중 하나를 찾습니다.
   - 수평 스테이지로 처리
   - 수직 스테이지로 처리
   - 불만 케이스 프로세스 페이지
   - 온보딩 케이스 프로세스 페이지
   - 제품 지원 프로세스 페이지

   주:
   이러한 페이지는 비활성으로 표시될 수 있습니다.
4. 원하는 페이지 템플릿 또는 페이지 변형에 대한 설정을 선택하여 페이지 설정을 표시합니다.
5. 활성 확인란을 선택하여 페이지를 활성화합니다.
6. 주문 필드에서 페이지의 순서 번호를 설정합니다.
   각 페이지에는 주문 번호가 있습니다. 순서 번호가 가장 작은 페이지가 기본 페이지입니다. CSM Configurable Workspace에 기록이 표시되면 시스템은 이 기본 페이지를 사용하여 기록 정보를 표시합니다. 자세한 내용은 기록 페이지 순서 설정 문서를 참조하십시오.
7. 변형 조건 필드에서 테이블 값을 지정합니다.
   이 페이지 변형을 보려는 케이스 유형에 대한 테이블 값을 추가합니다.
8. 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.

관련 정보

Create a page from a template

Edit a page

Create a page variant

Edit page variant settings

프로세스 페이지 변형에 대한 페이지 헤더 사용자 지정

CSM Configurable Workspace에 표시되는 기본 및 보조 필드를 정의하여 페이지 헤더를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보

기록에 대한 개요 정보는 페이지 헤더에서 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UX** 헤더 구성.
2. **CSM/FSM Configurable Workspace** 헤더 구성 헤더 구성을 선택합니다.
3. 불만 케이스, 온보딩 케이스 또는 제품 지원 케이스에 대한 테이블을 생성하는지 여부에 따라 UX 양식 헤더 목록에서 다음 테이블 이름 중 하나를 선택합니다.
   사용자 지정 테이블을 원하는 경우 UX 양식 헤더 기록을 생성합니다. 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace에서 양식 헤더 설정 문서를 참조하십시오.
4. 기본 필드를 입력하고 UI에 표시할 보조 값을 선택합니다.
5. 보조 필드를 표시할 순차적 순서를 설정합니다.
6. 업데이트를 선택하여 양식 헤더를 저장합니다.

관련 정보

CSM Configurable Workspace에서 양식 헤더 설정

상황별 측면 패널에 양식 리본 및 양식 헤더 보조 값 표시

프로세스 페이지 변형에 대한 **UI** 작업 사용자 지정

작업 표시줄에 나타나는 프로세스 페이지 변형에 대한 UI 작업을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

주:

구성을 변경하면 작업 막대 구성요소가 사용되는 다른 기록 페이지 변형에 영향을 미칩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 작업 및 이벤트 〉 작업 표시줄 선언적 작업.
2. 작업 할당 양식을 표시하려면 작업 레이블을 선택합니다.
3. 편집을 클릭하여 UI에 특정 작업을 포함하거나 제외합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

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

관련 정보

UI 작업 막대

CSM Configurable Workspace에서 양식 작업 설정

프로세스 페이지 변형에 대한 왼쪽 패널의 컨텐츠 사용자 지정

리본 설정에 추가할 수 있는 구성요소로는 Customer360, 타임라인, 활성 SLA 또는 사용자 지정 리본 구성요소가 있습니다. 프로세스 기반 페이지 인터페이스의 왼쪽 패널에 표시할 필드를 기반으로 리본 구성요소 속성을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

주:

구성을 변경하면 이 확장점이 사용되는 다른 기록 페이지 변형에 영향을 미칩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 리본 설정 〉 **.**.
2. 테이블의 Customer360, 타임라인 또는 활성 SLA라는 리본 설정을 선택합니다.
   테이블이 없는 경우 테이블에 대한 리본 설정을 생성합니다.
3. 리본 설정 및 리본 구성요소 속성의 값을 사용자 지정합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

CSM Configurable Workspace에서 리본 구성 설정

리본 구성요소 구성

프로세스 페이지 변형에 대한 상황별 왼쪽 패널의 탭 사용자 지정

에이전트가 탭을 사용하여 케이스 정보를 보고, 첨부 파일을 추가하고, 권장 사항을 볼 수 있도록 CSM Configurable Workspace 애플리케이션의 상황별 측면 패널에 사용자 지정된 탭을 추가합니다. 기본적으로 모든 케이스에는 CSM Configurable Workspace의 여러 탭이 있는 상황별 측면 패널이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 새 경험 프레임워크 〉 **UI** 빌더.
2. 온보딩, 불만 또는 제품 지원 케이스의 탭을 사용자 지정하는지 여부에 따라 다음 페이지 컬렉션 중 하나를 선택합니다.
3. 페이지 및 변형 섹션에서 더하기 아이콘을 선택하여 페이지를 생성하거나, 페이지에 변형을 추가하거나, 페이지에 사용자 지정 컨텐츠를 추가합니다.
4. 페이지 세부 정보 설정 팝업 창에서 페이지의 이름을 입력합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 변형의 이름을 입력하고 생성을 선택하여 기본 페이지를 생성합니다.
   페이지 및 변형 목록 아래에 새 페이지가 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.

7. 새로 만든 페이지 이름을 선택합니다.
8. +구성요소 추가를 선택하여 페이지 컬렉션에 구성요소를 추가합니다.
   상황별 측면 패널에 표시되는 하위 페이지를 만들 수 있습니다.

결과
추가된 구성요소가 UI에 표시됩니다. 위치는 페이지에서 사용자 지정 컨텐츠를 생성할 위치에 따라 달라집니다.

관련 정보

상황별 측면 패널에서 탭 구성

기록 페이지 사용자 지정

기록 페이지 순서 설정

Customize UI Builder pages using components

프로세스 페이지 변형에 대한 동적 관련 기록 사용자 지정

CSM Configurable Workspace의 상황별 측면 패널에 표시할 프로세스 페이지 변형에 대한 동적 관련 기록을 사용자 지정합니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화합니다. 동적 관련 기록을 표시하려면 화면 조건에 테이블을 추가합니다.

시작하기 전에

주:

- 관련 기록에 대한 정의는 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다. 관련 기록에 표시하려면 이러한 정의를 활성화해야 합니다.
- 고객 서비스 케이스 동적 관련 기록 컨텍스트에 대한 변경 사항은 고객 서비스 케이스의 모든 확장에도 적용할 수 있습니다. 사용자 지정 컨텍스트를 생성하려면 관련 기록 컨텍스트 구성 문서를 참조하십시오.
- 동적 관련 기록을 설정하는 것 외에도 테이블에 대한 EVAM 뷰 구성을 정의해야 합니다.

  1. 다음으로 이동 모두 〉 **EVAM** 정의 〉 구성 번들 〉 동적 관련 기록 번들 > 다음, 새로 만들기를 선택합니다.
  2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
  3. 저장을 선택합니다.
  4. M2M 작업 할당을 만들거나 기존 연결을 선택한 다음, 선언적 작업 탐색을 선택합니다.
  5. 주:
     자세한 내용은 다음을 참조하십시오. View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM

필요한 역할: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 관련 기록 〉 관련 기록 컨텍스트.
2. 온보딩, 불만 또는 제품 지원 테이블에 대한 관련 기록 컨텍스트를 선택합니다.
3. 온보딩, 불만 또는 제품 지원 케이스에 대한 모든 관련 기록 정의를 활성화합니다.
   자세한 내용은 동적 관련 기록 문서를 참조하십시오.
4. 업데이트를 선택합니다.

   다음 테이블에는 각 케이스 유형에 대한 동적 관련 기록 목록이 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.

다양한 케이스 유형에 대한 동적 관련 기록 목록

케이스 유형	동적 관련 기록
고객 서비스 케이스	○ 차단자 ○ 관련 당사자 ○ 소셜 로그 ○ 약속 ○ 요청 ○ 특별 처리 메모 ○ 하위 케이스 ○ 지식 격차 ○ 첨부된 지식 문서 ○ 작업 기술 ○ 이메일 ○ 이메일 초안 ○ 상호작용 ○ 작업 ○ 작업 주문 ○ 설치 기반 ○ 에스컬레이션 ○ 서비스 수준 계약(SLA)
불만 케이스	○ 이메일 ○ 차단자 ○ 관련 당사자 ○ 작업 ○ 판매된 제품 ○ 활성 계약 ○ 활성 권리 ○ 관련 케이스
온보딩 케이스	○ 이메일 ○ 차단자 ○ 관련 케이스 ○ 추가 구성원 ○ 작업 ○ 판매된 제품

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 유형	동적 관련 기록
	○ 활성 계약 ○ 승인자

관련 정보

동적 관련 기록 구성

관련 기록 정의 구성

기존 하위 페이지를 사용하도록 앱 경로 구성

기존 페이지를 페이지 컬렉션의 일부로 만드는 앱 경로를 생성합니다. 기존 하위 페이지의 예는 모든 애플리케이션 수준에서 사용할 수 있는 전역 하위 페이지인 동적 관련 기록입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주:

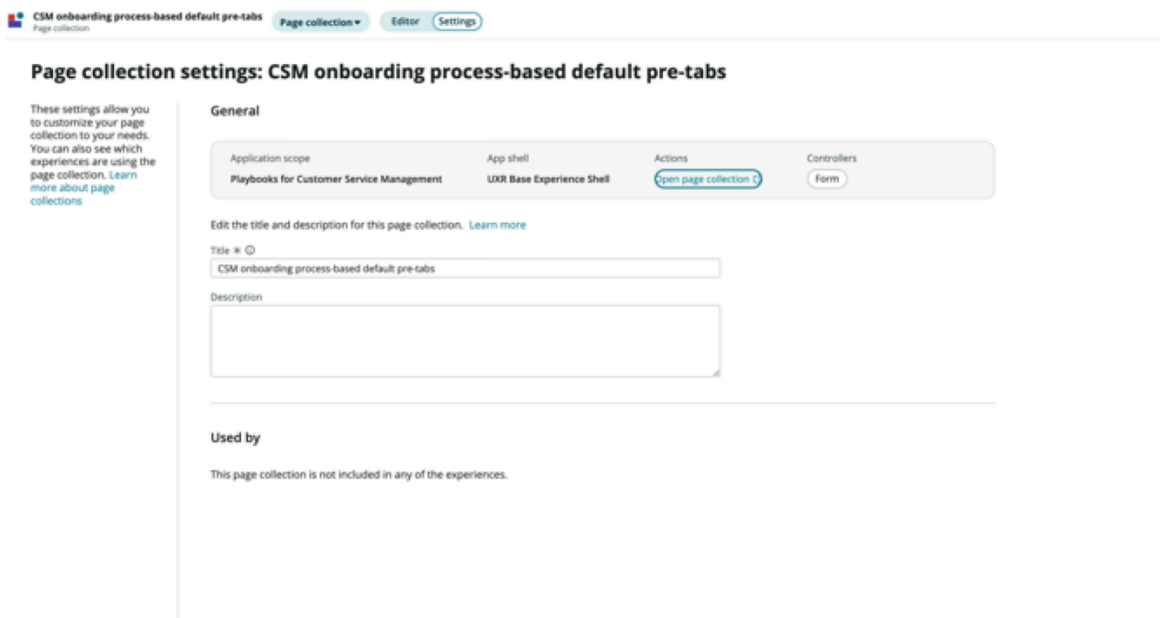
앱 경로의 구성은 페이지 컬렉션의 기존 페이지를 활용하는 것입니다. 템플릿과 변형 모두에 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 새 경험 프레임워크 〉 **UI** 빌더 〉 페이지 컬렉션 〉 제품 지원 프로세스 사이드바 상단 탭.
2. 페이지 컬렉션 설정 보기를 선택합니다.
3. 페이지 컬렉션 설정 페이지에서 페이지 컬렉션 열기를 선택합니다.

   다음 예와 같이 구성요소 유형이 탭인지 확인합니다.

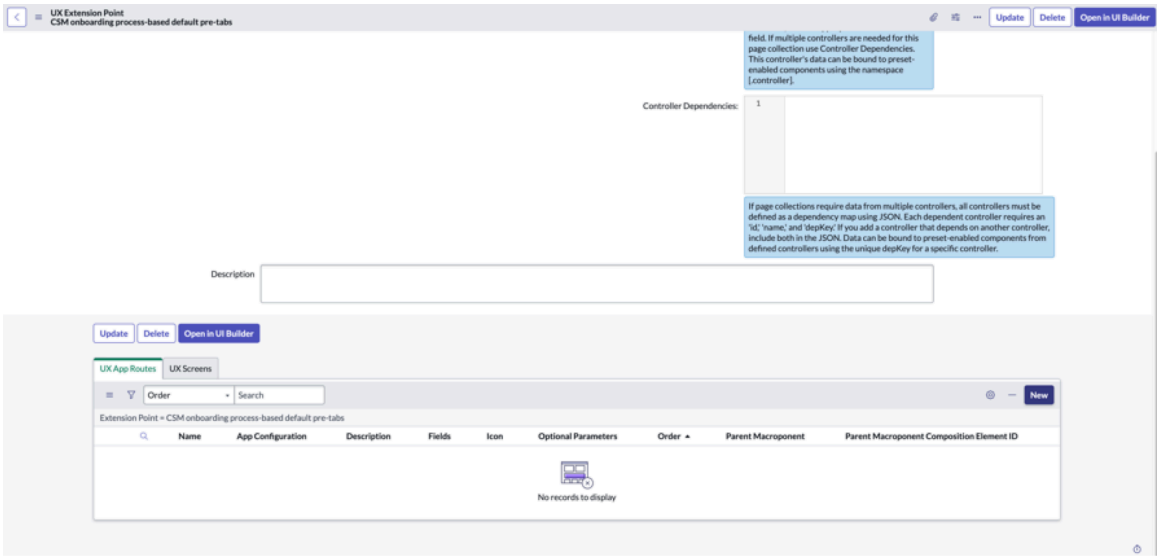
   페이지 컬렉션 설정 인터페이스



4. 다음 예와 같이 **UX** 앱 경로 탭으로 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.

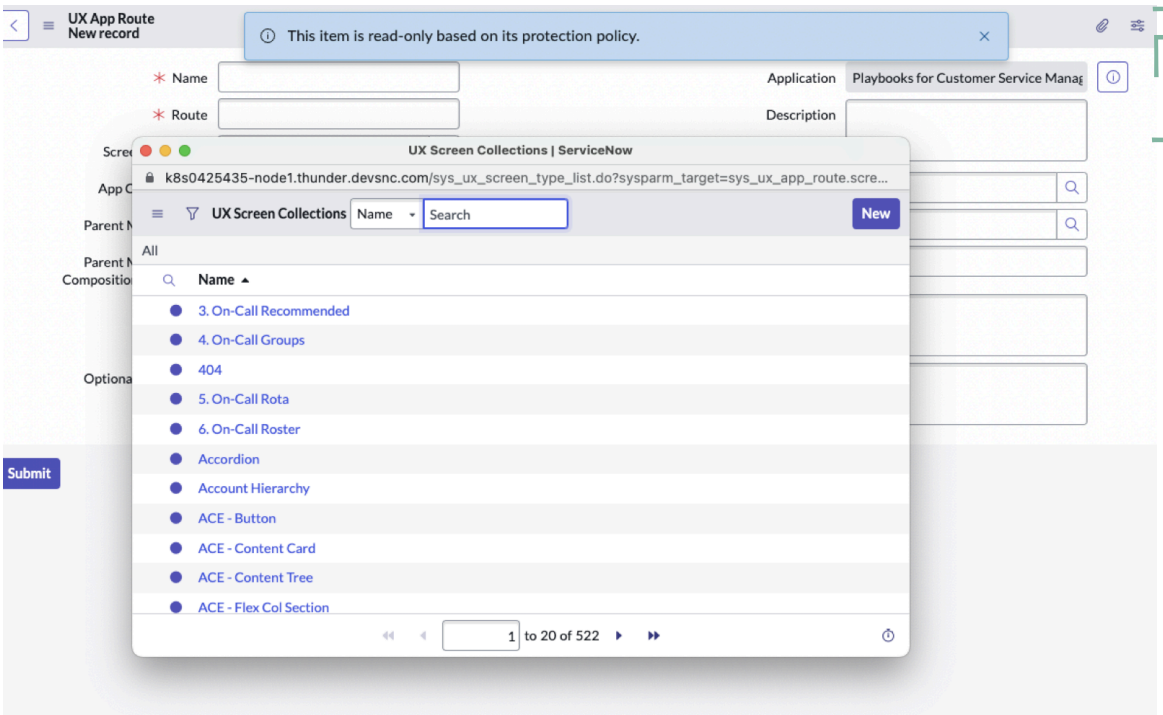
UX 확장점 페이지



5. 새로 만들기를 선택하여 앱 경로를 생성합니다.
6. 이름 필드에 이름을 입력하고 경로 필드에 경로를 입력한 다음 재사용할 화면 컬렉션 필드를 선택합니다.

   다음 예와 같이 화면 컬렉션을 생성하고 이름, 경로 및 화면 컬렉션을 입력할 수도 있습니다.

UX 화면 컬렉션 페이지



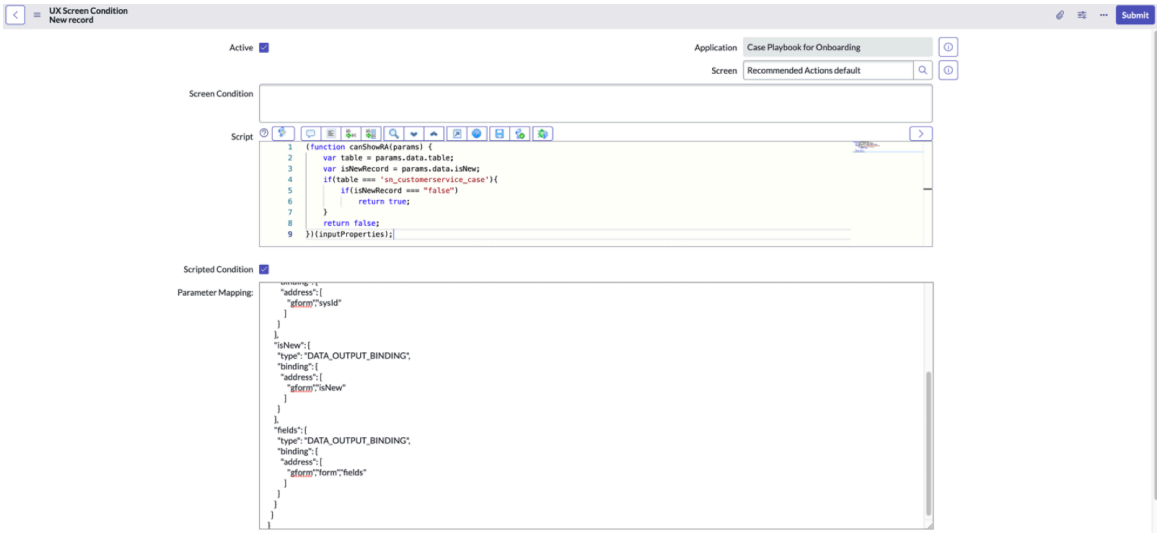
7. 제출을 선택합니다.

© 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.

8. 옵션: 커스터마이제이션을 더 원하는 경우 **UX** 화면 탭에 해당 하위 페이지의 화면 조건을 입력하여 새 화면 조건을 추가합니다.

UX 화면 조건 페이지

다음 예는 하위 페이지에 화면 조건을 적용하는 방법을 보여줍니다.



결과
하위 페이지가 새 페이지 컬렉션에 추가된 것을 볼 수 있습니다.

Case Playbook for Onboarding

Case Playbook for Onboarding을 사용하여 신규 고객을 유치하거나 새 제품에 고객을 등록하는 프로세스를 관리합니다.

온보딩 Playbook은 에이전트가 온보딩 프로세스 중에 수행할 수 있는 활동과 작업을 제공합니다. 또한 에이전트는 필요에 따라 작업을 생성 및 할당하고 Playbook을 사용하여 고객과 소통할 수 있습니다.

온보딩 케이스 유형을 사용하여 생성된 케이스에 대해 Case Playbook for Onboarding을 사용합니다. 이 Playbook은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 모두에서 사용할 수 있습니다. CSM 작업 공간에서는 케이스 기록의 **Playbook** 탭에 **Playbook**이 나타납니다.

주:
관리자 역할이 있는 경우 에서 컴팩트 모드를 사용하도록 Playbook을 구성할 수 있습니다 CSM Configurable Workspace. 컴팩트 모드를 사용하여 Playbook을 Workspace의 탭에서 상황별 측면 패널의 탭으로 이동합니다.

Case Playbook for Onboarding 애플리케이션

Case Playbook for Onboarding 애플리케이션(com.sn_csm_onboarding_caseflow)은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow# Store. 자세한 내용은 Playbook 플러그인을 참조하십시오.

Case Playbook for Onboarding a PAD 프로세스 정의

Case Playbook for Onboarding 3.0에는 onboarding_playbook_v1라는 새로운 Process Automation Designer(PAD) 프로세스 정의가 포함되어 있습니다. 이 프로세스 정의에는 온보딩 Playbook에 최적화된 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.

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

프로세스 정의는 프로세스 정의 테이블(sys_pd_process_definition)에 저장되어 있습니다. 관리자는 다음 작업을 수행하여 프로세스 목록을 볼 수 있습니다.

1. 애플리케이션 내비게이터에서 **sys_pd_process_definition.list**를 입력합니다.
2. 이름 필드를 표시하도록 목록을 구성합니다.

Playbook당 한 번에 하나의 PAD 프로세스만 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 정의를 참조하십시오.

Case Playbook for Onboarding 기능

Case Playbook for Onboarding 3.0에는 다음 테이블에 나열된 케이스 기능 및 작업 공간 개선 사항이 포함되어 있습니다.

Onboarding Case Playbook 3.0 기능

기능	설명
Case Playbook for Onboarding을 사용하여 온보딩 케이스 생성	온보딩 Playbook을 열고 시작 스테이지에서 고객 정보를 수집하는 첫 번째 활동을 시작하는 기능입니다. 에이전트가 이 활동을 완료하고 저장하면 기록이 생성됩니다. 자세한 내용은 Playbook을 사용하여 기록 생성을 참조하십시오.
포커스형 활동 뷰	Playbook에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정하는 기능입니다. Case Playbook for Onboarding은 포커스형 활동 뷰를 사용하며, 여기에서 에이전트는 다음을 확인할 수 있습니다. • Playbook 수명주기 패널 내 온보딩 워크플로우의 엔드 투 엔드 수명주기 • 현재 스테이지가 펼쳐지고 Playbook 수명주기 패널 내에서 현재 활동이 강조 표시됩니다. • Playbook 작업 영역에 표시되는 현재 활동입니다.
상황별 측면 패널	다음 정보를 표시하는 기능: • 활동 스트림 • 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인, SLA와 같은 리본 정보 • 동적 관련 기록 활동 스트림 및 리본 정보는 CSM Configurable Workspace에서만 제공됩니다. 상황별 측면 패널 사용에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 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.

Onboarding Case Playbook 3.0 기능

기능	설명
	• 상황별 측면 패널에서 활동 스트림 사용 • 상황별 측면 패널에서 리본 정보 보기 • 상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록 보기
활동 가시성	활동 가시성을 제어할 수 있는 기능: • 로그인한 사용자가 액세스할 수 없는 스테이지에서 활동을 숨깁니다. • 스테이지에서 보류 중인 활동을 숨깁니다. 이 기능을 구성하는 방법에 관한 자세한 내용은 Playbook 스테이지 및 활동 가시성 구성을 참조하십시오.
컴팩트 모드	Playbook을 Workspace의 탭에서 상황별 측면 패널로 이동하는 모드입니다. 에이전트는 기록 페이지의 다른 탭을 보면서 측면 패널에서 Playbook 활동을 수행할 수 있습니다. 이 모드는 에서만 사용할 수 있습니다 CSM Configurable Workspace . 관리자 역할을 가진 사용자는 의 Playbook 구성요소 구성에서 컴팩트 모드를 사용하도록 Playbook을 구성할 수 있습니다 UI 빌더. 이 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workspace에 Playbook 통합을 참조하십시오.
동적 관련 기록	상황별 측면 패널에 기록을 표시하는 기능입니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화합니다. 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에서 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다 • 관련 기록 목록 필터링 • 새 탭에서 목록 열기 • 새 기록 생성 동적 관련 기록 기능은 CSM Configurable Workspace에서만 제공됩니다. 자세한 내용은 상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기를 참조하십시오.
SLA 위젯	SLA 위젯을 표시할 수 있는 Playbook 작업 영역의 활동 카드입니다. Playbook 활동에 SLA가 있는 경우 활동 카드에 위젯이

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

Onboarding Case Playbook 3.0 기능

기능	설명
	나타납니다. 위젯에는 다음 단계의 활동이 포함됩니다. • 사전 승인(기간은 3일) • 데이터 캡처(기간은 5일) • 실사(기간은 15일) • 해결(기간은 20일) 위젯 색상은 다음과 같이 SLA의 잔여 시간을 나타냅니다. • 녹색: 0~50% • 노란색: 50~75% • 주황색: 75~99% • 빨간색: 100% 또는 위반

Playbook 수명주기를 사용하여 스테이지 및 활동 탐색

Playbook 수명주기에서 에이전트는 불만 사항 워크플로우의 전체 수명주기를 확인할 수 있습니다. 에이전트는 다음 작업을 수행하여 Playbook 스테이지와 활동을 탐색할 수 있습니다.

- 스테이지를 펼치거나 축소하여 활동을 표시하거나 숨깁니다.
- Playbook 헤더의 필터를 사용하여 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링합니다.
- 활동을 클릭하여 Playbook 작업 영역에 세부 정보를 표시합니다.
- Playbook 수명주기 패널을 축소하여 더 넓은 화면 공간을 확보합니다.

Playbook 작업 메뉴 사용

Playbook 헤더의 Playbook 작업 메뉴에는 에이전트가 Playbook 수준과 활동 수준에서 수행할 수 있는 작업이 포함되어 있습니다. 에이전트는 Playbook 작업 아이콘(⋮)을 선택하여 이 메뉴에 액세스할 수 있습니다.

Playbook 작업 메뉴에는 다음과 같은 Playbook 수준의 작업이 포함되어 있습니다.

- 모든 스테이지 확장: Playbook의 모든 스테이지를 확장합니다.
- 모든 스테이지 축소: Playbook의 모든 스테이지를 축소합니다.
- 정보 요청: 에이전트가 고객과 소통하고 케이스 또는 케이스 작업에 대한 정보를 요청하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다. 또한 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림에 세부 정보를 저장합니다. 이 작업을 사용하면 케이스 또는 케이스 작업의 상태가 정보 대기 중으로 변경되고 SLA와 모든 타이머가 일시 중지됩니다.
- 정보 수신: 케이스 또는 케이스 작업이 이전 상태로 돌아가고 SLA와 모든 타이머가 다시 시작됩니다.

주:
요청 정보 및 정보 수신 동작도 케이스 작업 활동 카드에 표시되도록 구성할 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.

활동 수준 작업은 활동 유형과 나타나는 스테이지에 따라 다를 수 있습니다. 예를 들어 케이스를 수락하고, 관련 케이스를 만들고, 케이스 작업을 만들고, 솔루션을 제안하는 작업을 수행할 수 있습니다.

온보딩 **Playbook** 스테이지 및 활동

다음 테이블에는 에이전트가 신규 고객 또는 제품을 온보딩하는 데 사용할 수 있는 Case Playbook for Onboarding 스테이지 및 활동이 나열되어 있습니다.

온보딩 스테이지별 **Playbook** 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
시작 에이전트에게 고객 및 케이스 정보를 수집하고 사전 승인을 위해 케이스를 전송하는 방법을 안내합니다.	고객 정보 수집	에이전트가 온보딩 케이스를 생성하면 작업 공간에 새 온보딩 케이스 생성 양식이 열리고 온보딩 Playbook이 시작되어 첫 번째 활동을 사용하여 고객 정보가 수집됩니다. 에이전트는 채널, 계정, 연락처, 소비자, 제품 및 서비스에 대한 정보를 입력합니다. 제품 및 서비스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서비스 정의. 에이전트 작업: 계속: 온보딩 케이스를 생성하고 기록 탭에 케이스 번호를 추가합니다. 또한 첫 번째 활동이 완료로 표시되고 두 번째 활동으로 이동합니다.
	구성원 추가	에이전트가 온보딩 케이스에 구성원을 추가하는 데 사용할 수 있는 활동입니다. **1.** 새로 추가를 선택하여 새 탭에서 새 관련 당사자 만들기 양식을 엽니다. **2.** 유형 필드에서 적합한 엔터티 유형의 관련 당사자를 선택합니다(예: 고객 접촉 창구인 수익자). **3.** 사용자를 선택합니다. **4.** 저장을 선택하여 활동 카드의 구성원 정보 목록에 사용자를 추가합니다. 에이전트 작업: • 나에게 할당: 케이스가 아직 할당되지 않은 경우 사용할 수 있습니다. 로그인한 사용자에게 케이스를 할당합니다. • 새로 추가: 구성원 정보 목록에 사용자를 추가합니다. • 사전 승인을 위해 전송: 시작 스테이지를 완료하고 사전 승인 스테이지로 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.

온보딩 스테이지별 **Playbook** 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
	고객에게 알림	시작 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 세부 정보를 표시하는 활동입니다.
사전 승인 고객에 대한 사전 승인 프로세스를 자동화합니다.	승인 상태 확인	승인 및 승인자 목록이 포함된 활동입니다. 주: 이 활동은 온보딩 케이스에 대한 승인 워크플로우를 수동으로 구성한 경우 승인 목록을 표시합니다. 승인 워크플로우 구성은 기본 시스템에 제공되지 않습니다. 승인 워크플로우가 구성되지 않은 경우 이 활동은 자동으로 완료됩니다.
	고객 정보 업데이트	에이전트는 이 활동을 사용하여 온보딩 케이스에 대한 계정, 연락처 또는 소비자 정보를 확인할 수 있습니다. 에이전트 작업: 저장: 고객 정보에 대한 변경 내용을 저장합니다.
	사전 승인 완료	에이전트는 이 활동을 사용하여 추가 정보를 제공하고 메모 또는 첨부 파일을 추가할 수 있습니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 데이터 캡처 시작: 활동 및 사전 승인 스테이지가 완료로 표시됩니다.
	고객에게 알림	이 활동은 사전 승인 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 세부 정보를 보여줍니다.
데이터 캡처 고객 정보 수집을 구성합니다.	문서 검사 목록 확인	이 활동은 문서 검사 목록을 표시합니다. 에이전트는 필요한 문서를 확인하고 코멘트 또는 작업 메모를 제공할 수 있습니다. 케이스를 생성한 후에 고객 유형이 변경되면 해당 유형의 새 검사 목록이 원래 검사 목록을 대체합니다. 에이전트 작업:

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

온보딩 스테이지별 **Playbook** 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
		• 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토를 위해 제출: 활동 및 데이터 캡처 스테이지가 완료로 표시됩니다.
	고객에게 알림	이 활동은 데이터 캡처 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 세부 정보를 보여줍니다.
실사 실사 완료를 위한 케이스 작업을 표시합니다.	신원 확인 수행	에이전트는 이 활동을 사용하여 고객의 신원을 확인할 수 있습니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토 완료: 활동을 완료로 표시합니다.
	법적 검증 시작	에이전트는 이 활동을 사용하여 고객에 대한 법적 검증 프로세스를 시작할 수 있습니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토 완료: 활동을 완료로 표시합니다.
	크레딧 이력 검토	에이전트가 고객의 크레딧 이력을 검토하는 데 사용할 수 있는 활동입니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토 완료: 활동 및 실사 스테이지가 완료로 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.

온보딩 스테이지별 **Playbook** 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
	고객에게 알림	이 활동은 실사 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 세부 정보를 보여줍니다.
해결 케이스 해결 활동을 관리합니다.	해결 제안	케이스 양식에 해결 메모 섹션의 필드를 표시하는 활동입니다. 에이전트는 해결 상세 정보를 추가하고 솔루션 제안을 선택할 수 있습니다. 고객이 해결 방법을 거부하면 에이전트가 해결 스테이지로 돌아와서 다른 솔루션을 제안할 수 있습니다. 에이전트 작업: • 솔루션 제안: 고객에게 솔루션을 제안하고 해결 스테이지를 완료로 표시합니다. • 솔루션 변경: 이 작업은 에이전트가 솔루션을 제안한 후에 나타납니다.
	고객에게 알림	이 활동은 해결 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 세부 정보를 보여줍니다.
종결 케이스 종결 활동을 관리합니다.	고객에게 알림	종결 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 상세 정보를 표시하는 활동입니다.
	케이스 종결	고객이 솔루션을 수락하면 해결 단계가 완료되고 종결 스테이지도 완료로 표시됩니다.

온보딩 케이스 유형에 대한 프로세스 기반 페이지 변형

Case Playbook for Onboarding v5.0 애플리케이션에는 CSM Configurable Workspace에서 온보딩 케이스 유형을 활성화하고 사용할 수 있는 프로세스 기반 페이지 변형이 포함되어 있습니다. 이 페이지에는 다음 기능이 포함되어 있습니다.

- 온보딩 프로세스의 엔드 투 엔드 뷰를 제공하는 기록의 수평 스테이지 선택기입니다.
- 상황별 측면 패널의 동적 관련 기록 구성요소에 표시되는 관련 목록 탭입니다.
- 패널에 표시되는 영구 계정 및 연락처 정보입니다.
- 활동 스트림에 이메일 탭을 표시합니다.
- 상황별 측면 패널에 표시되는 이메일 템플릿입니다.
- 승인 플로우의 시작 및 종료 상태를 승인 요청 활동의 필드로 사용자 지정

에이전트는 필요에 따라 작업을 생성하고 케이스 세부 정보를 보고 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 페이지 변형 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.

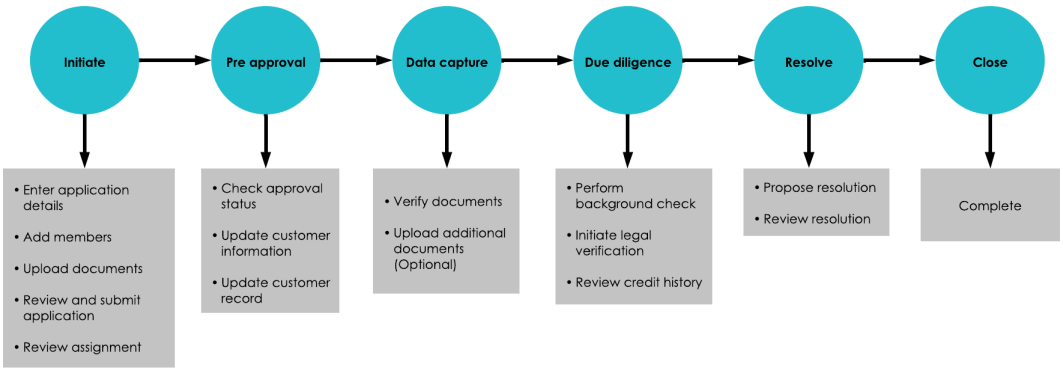
온보딩 요청을 위한 가이드가 있는 **Playbook**

Case Playbook for Onboarding은 셀프 서비스의 시작 스테이지를 노출하도록 포털용 Playbook에서 수정되었습니다. 이번 변경으로 이전에는 에이전트만 사용할 수 있었던 가이드가 최종 고객에게도 제공됩니다. 경험은 처음에 고객에게 비활성 상태로 제공됩니다.

이제 최종 고객은 케이스 애플리케이션을 볼 때 온보딩 애플리케이션의 전체 수명주기를 볼 수 있습니다. 케이스 수명주기의 특정 단계에 따라 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 여기에는 새 케이스 제출, 기존 케이스의 상태 확인, 케이스가 진행됨에 따라 고객의 입력이 필요한 작업에 대한 작업 수행이 포함됩니다.

반면 기고자 사용자는 케이스를 제출하고 고객을 대신하여 작업을 수행할 수 있습니다. 온보딩 케이스 유형의 시작 단계에서 최종 고객은 진행 상황을 저장할 수 있습니다. 또한 온보딩 케이스를 위해 특별히 설계된 케이스 티켓 페이지에서 케이스 프로세스를 볼 수 있습니다. 시스템 내의 흐름은 사용자에게 단순하고 복잡한 프로세스의 단계별 완료를 안내하여 원활하고 효율적인 경험을 보장합니다.

온보딩 요청을 위한 가이드가 있는 **Playbook**



고객은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 카탈로그의 '지원' 범주에서 카탈로그 컨텐츠 항목 '새 가이드가 있는 온보딩 요청'을 찾습니다.
- 선택한 컨텐츠 항목과 연결된 Playbook 기록 생성기를 시작합니다.
- 남은 단계 수와 Playbook을 볼 때 이전 단계로 다시 이동하는 기능을 포함하여 제출 프로세스의 진행 상황을 모니터링합니다.
- 필수 필드를 제공된 옵션과 입력 통제로 쉽게 채울 수 있습니다.
- 제출 준비가 되기 전에 신청서나 양식을 저장하고 나중에 작업을 재개합니다.
- 케이스 목록 뷰에서 초안 케이스를 찾아 중단한 위치에서 계속 진행합니다.
- 제출을 클릭하여 애플리케이션 검토단계에서 시작 단계를 완료합니다.
- 누락된 문서로 인해 보류 중인 작업이 있는 경우 알림을 받습니다.
- 프로세스 탭이 열려 있고 데이터 캡처 스테이지와 문서 업로드 활동이 표시된 상태에서 이메일 알림에서 케이스 티켓 페이지에 직접 액세스합니다.

알려진 제한사항:

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

- 기존 서비스 정의와 이전 기록 생성기를 사용하여 새 Process Automation Designer(PAD)로 전환하면 케이스 유형 선택기에서 온보딩을 생성하려고 할 때 구성 오류 페이지가 발생할 수 있습니다. 서비스 정의의 참조뿐만 아니라 새 기록 생산자로도 업데이트해야 합니다.
- 포털 Playbook Experience는 새 PAD만 지원합니다. 고객이 이전 PAD를 사용하려고 하면 문제가 발생할 수 있으므로 사용하지 않는 것이 좋습니다. 지정된 시간에 하나의 PAD만 활성화되어 있는지 확인합니다.

Case Playbook for Complaints

Case Playbook for Complaints를 사용하여 에이전트에게 고객 불만 사항을 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

불만 사항 케이스는 고객, 제품 및 불만 사항에 대한 세부 정보를 캡처합니다. 불만 사항 Playbook은 에이전트가 불만을 조사하고 해결하기 위해 수행할 수 있는 활동과 작업을 제공합니다. 또한 에이전트는 필요에 따라 작업을 생성 및 할당하고 Playbook을 사용하여 고객과 소통할 수 있습니다.

Case Playbook for Complaints는 불만 사항 케이스 유형을 사용하여 생성된 케이스에서 사용할 수 있습니다. 이 Playbook은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 모두에서 사용할 수 있습니다. CSM 작업 공간에서는 케이스 기록의 **Playbook** 탭에 **Playbook**이 나타납니다.

주:
관리자 역할이 있는 경우 에서 컴팩트 모드를 CSM Configurable Workspace사용하도록 Playbook을 구성할 수 있습니다. 컴팩트 모드를 사용하여 Playbook을 Workspace의 탭에서 상황별 측면 패널의 탭으로 이동합니다.

Case Playbook for Complaints 애플리케이션

Case Playbook for Complaints 3.0 애플리케이션(com.sn_csm_complaint_caseflow)은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow# Store. 자세한 내용은 Playbook 플러그인을 참조하십시오.

Case Playbook for Complaints PAD 프로세스 정의

Case Playbook for Complaints 3.0에는 complaint_playbook_v1라는 새로운 Process Automation Designer(PAD) 프로세스 정의가 포함되어 있습니다. 이 프로세스 정의에는 불만 사항 Playbook에 최적화된 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.

프로세스 정의는 프로세스 정의 테이블(sys_pd_process_definition)에 저장됩니다. 프로세스 목록을 보려면 다음 작업을 수행합니다.

1. 애플리케이션 내비게이터의 애플리케이션 내비게이터에서 **sys_pd_process_definition.list** 를 입력합니다.
2. 이름 필드를 표시하도록 목록을 구성합니다 .

Playbook당 한 번에 하나의 PAD 프로세스만 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 정의 를 참조하십시오.

Case Playbook for Complaints 기능

Case Playbook for Complaints 3.0에는 다음 테이블에 나열된 케이스 기능 및 개선 사항이 포함되어 있습니다.

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

Case Playbook for Complaints 3.0 기능

기능	설명
Case Playbook for Complaints를 사용하여 불만 사항 케이스 생성	불만 사항 Playbook을 열고 접수 스테이지에서 불만 사항 상세 정보를 수집하는 첫 번째 활동을 시작하는 기능입니다. 에이전트가 이 활동을 완료하고 저장하면 기록이 생성됩니다. 자세한 내용은 Playbook을 사용하여 기록 생성을 참조하십시오.
포커스형 활동 뷰	Playbook에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정하는 기능입니다. Case Playbook for Complaints는 포커스형 활동 뷰를 사용하며, 여기에서 에이전트는 다음을 확인할 수 있습니다. • Playbook 수명주기 패널 내 불만 사항 워크플로우의 엔드 투 엔드 수명주기 • 현재 스테이지가 펼쳐지고 Playbook 수명주기 패널 내에서 현재 활동이 강조 표시됩니다. • Playbook 작업 영역에 표시되는 현재 활동의 세부 정보입니다.
상황별 측면 패널	상황별 측면 패널에 다음 정보를 표시하는 기능: • 활동 스트림 • 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인, SLA와 같은 리본 정보 • 동적 관련 기록 주: 활동 스트림 및 리본 정보는 CSM Configurable Workspace에서만 제공됩니다. 상황별 측면 패널 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 상황별 측면 패널에서 활동 스트림 사용 • 상황별 측면 패널에서 리본 정보 보기 • 상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록 보기
활동 가시성	다음 설정을 사용하여 활동 가시성을 제어하는 기능입니다. • 로그인한 사용자가 액세스할 수 없는 스테이지에서 활동을 숨깁니다. • 스테이지에서 보류 중인 활동을 숨깁니다.

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

Case Playbook for Complaints 3.0 기능

기능	설명
	이 기능을 구성하는 방법에 관한 자세한 내용은 Playbook 스테이지 및 활동 가시성 구성을 참조하십시오.
컴팩트 모드	Playbook을 Workspace의 탭에서 상황별 측면 패널로 이동하는 모드입니다. 에이전트는 기록 페이지의 다른 탭을 보면서 측면 패널에서 Playbook 활동을 완료할 수 있습니다. 주: 이 모드는 에서만 사용할 수 있습니다 CSM Configurable Workspace . 관리자 역할을 가진 사용자는 의 Playbook 구성요소 구성 UI 빌더에서 컴팩트 모드를 사용하도록 Playbook을 구성할 수 있습니다. 이 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workspace에 Playbook 통합을 참조하십시오.
동적 관련 기록	상황별 측면 패널에 기록을 표시하는 기능입니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화합니다. 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에서 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다 • 관련 기록 목록 필터링 • 새 탭에서 목록 열기 • 기록 생성 주: 동적 관련 기록 기능은 CSM Configurable Workspace에서만 제공됩니다. 자세한 내용은 상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기를 참조하십시오.
SLA 위젯	SLA 위젯을 표시할 수 있는 Playbook 작업 영역의 활동 카드입니다. Playbook 활동에 SLA가 있는 경우 활동 카드에 위젯이 나타납니다. 위젯에는 다음 단계의 활동이 포함됩니다. • 환자 분류 • 조사 • 응답 위젯 색상은 다음과 같이 SLA의 잔여 시간을 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.

Case Playbook for Complaints 3.0 기능

기능	설명
	• 녹색: 0~50% • 노란색: 50~75% • 주황색: 75~99% • 빨간색: 100% 또는 위반

Playbook 수명주기를 사용하여 스테이지 및 활동 탐색

Playbook 수명주기를 사용하면 에이전트가 불만 사항 워크플로우의 전체 수명주기를 볼 수 있습니다. 에이전트는 다음 작업을 수행하여 Playbook 스테이지와 활동을 탐색할 수 있습니다.

- 스테이지를 펼치거나 축소하여 활동을 표시하거나 숨깁니다.
- Playbook 헤더의 필터를 사용하여 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링합니다.
- Playbook 작업 영역에 세부 정보를 표시할 활동을 선택합니다.
- Playbook 수명주기 패널을 축소하여 더 넓은 화면 공간을 확보합니다.

Playbook 작업 메뉴 사용

Playbook 헤더의 Playbook 작업 메뉴에는 에이전트가 Playbook 수준과 활동 수준에서 수행할 수 있는 작업이 포함되어 있습니다. 에이전트는 Playbook 작업 아이콘(⋮)을 선택하여 이 메뉴에 액세스할 수 있습니다.

Playbook 작업 메뉴에는 다음과 같은 Playbook 수준의 작업이 포함되어 있습니다.

- 모든 스테이지 확장: Playbook의 모든 스테이지를 확장합니다.
- 모든 스테이지 축소: Playbook의 모든 스테이지를 축소합니다.
- 정보 요청: 에이전트가 고객과 소통하고 케이스 또는 케이스 작업에 대한 정보를 요청하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다. 또한 케이스 또는 케이스 작업 활동 스트림에 세부 정보를 저장합니다. 이 작업을 사용하면 케이스 또는 케이스 작업의 상태가 정보 대기 중으로 변경되고 SLA와 모든 타이머가 일시 중지됩니다.
- 정보 수신: 케이스 또는 케이스 작업이 이전 상태로 돌아가고 SLA와 모든 타이머가 다시 시작됩니다.

주:
정보 요청 및 정보 수신 작업이 케이스 작업 활동 카드에 나타나도록 구성할 수도 있습니다.

활동 수준 작업은 활동 유형과 나타나는 스테이지에 따라 다를 수 있습니다. 예를 들어 케이스를 수락하고, 관련 케이스를 만들고, 케이스 작업을 만들고, 솔루션을 제안하는 작업을 수행할 수 있습니다.

불만 사항 **Playbook** 스테이지 및 활동

다음 테이블에는 에이전트가 고객 문제를 해결하는 데 사용할 수 있는 Case Playbook for Complaints 스테이지 및 활동이 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.

Case Playbook for Complaints 스테이지 및 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
접수 에이전트가 불만 케이스를 생성하는 데 필요한 정보를 수집하도록 안내합니다.	불만 상세 정보 수집	에이전트가 불만 케이스를 생성하면 작업 공간에 새 불만 사항 케이스 생성 양식이 열리고 불만 사항 Playbook이 시작되어 첫 번째 활동을 통해 불만 사항 세부 정보가 수집됩니다. 에이전트는 케이스의 고객, 서비스, 불만 사항 및 예상 결과에 대한 정보를 입력할 수 있습니다. 에이전트가 불만 사항 세부 정보를 입력하면 활동 카드에 범주 및 하위 범주 필드와 같은 추가 필드가 나타납니다. 주: 서비스에 대한 자세한 내용은 서비스 정의 문서를 참조하십시오. 에이전트 작업: 계속: 불만 사항 케이스를 생성하고 기록 탭에 케이스 번호를 추가합니다. 또한 첫 번째 활동이 완료로 표시되고 두 번째 활동으로 이동합니다.
	관련 당사자 추가	에이전트가 불만 사항 케이스에 관련 당사자를 추가하는 데 사용할 수 있는 활동입니다. **1.** 새로 추가를 선택하여 새 탭에서 새 관련 당사자 만들기 양식을 엽니다. **2.** 유형 필드에서 적합한 엔터티 유형의 관련 당사자를 선택합니다(예: 고객 접촉 창구인 공동 불만 신고자). **3.** 사용자를 선택합니다. **4.** 저장을 선택하여 활동 카드의 관련 당사자 목록에 사용자를 추가합니다. 에이전트 작업: • 나에게 할당: 케이스가 아직 할당되지 않은 경우 사용할 수 있습니다. 로그인한 사용자에게 케이스를 할당합니다. • 새로 추가: 관련 당사자 목록에 사용자를 추가합니다(이전 단계 참조).
	기본 주소 검증	상세 정보 탭의 기본 통신 주소 양식 섹션에서 필드를 표시하는 활동입니다. 에이전트는 이 주소를 수락하거나 다른 주소를 선택할 수 있습니다. 에이전트 작업:

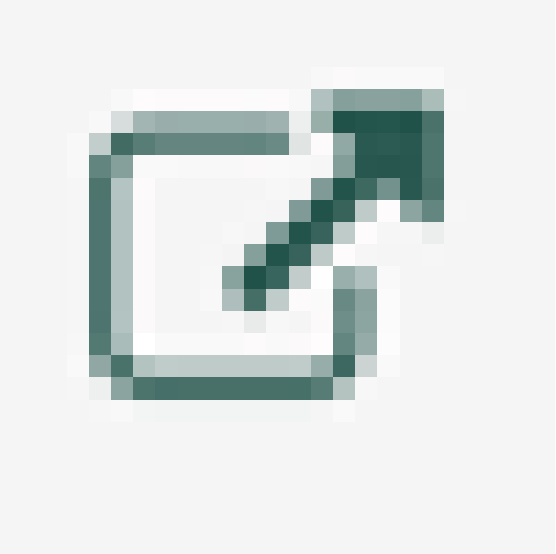
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Case Playbook for Complaints 스테이지 및 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
		• 저장: 업데이트 내용을 기본 연락처 주소 필드에 저장합니다. • 분류로 이동: 접수 스테이지가 완료되고, 스테이지의 활동이 완료로 표시되며, 불만 사항 Playbook의 다음 스테이지로 이동합니다.
	고객에게 알림	접수 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 상세 정보를 표시하는 활동입니다.
분류 에이전트가 케이스에 대해 초기 문제 해결을 수행할 수 있습니다.	불만 사항 확인	에이전트가 상황별 측면 패널에서 사용 가능한 관련 검색 결과를 검토하고 메모 또는 첨부 파일을 추가하는 데 사용할 수 있는 케이스 작업입니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토를 위해 제출: 케이스 작업과 분류 스테이지가 완료로 표시됩니다.
	고객에게 알림	분류 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 세부 정보를 표시하는 활동입니다.
조사 후속 조치를 위해 케이스를 다른 백오피스 팀으로 보내어 오케스트레이션합니다.	법적 영향 검토	에이전트가 법무 검토를 위해 다른 사용자에게 할당할 수 있는 케이스 작업입니다. 작업을 할당하려면 다음을 수행합니다. **1.** 활동 카드에서 작업 보기 아이콘을 선택합니다. 이 작업을 수행하면 케이스 작업이 새 탭에서 열립니다. **2.** 할당 대상 필드에서 사용자를 선택합니다. **3.** 필요에 따라 케이스 작업 양식의 나머지 필드에 정보를 추가하고 저장을 선택합니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토 완료: 케이스 작업이 완료로 표시됩니다.

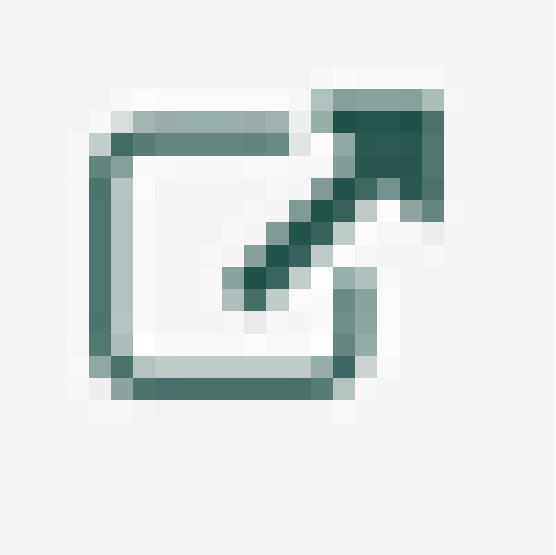
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Case Playbook for Complaints 스테이지 및 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
	기타 유사한 문제에 대한 제품 소유자 검토	에이전트가 유사한 문제의 검토를 위해 다른 사용자에게 할당할 수 있는 케이스 작업입니다. 작업을 할당하려면 다음을 수행합니다. **1.** 활동 카드에서 작업  선택하여 새 탭에서 케이스 작업을 엽니다. **2.** 할당 대상 필드에서 사용자를 선택합니다. **3.** 필요한 경우 케이스 작업 양식의 나머지 필드에 정보를 추가하고 저장을 클릭합니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토 완료: 케이스 작업이 완료로 표시됩니다.
	권리 확인 검증	에이전트가 권리 검토를 위해 다른 사용자에게 할당할 수 있는 케이스 작업입니다. 작업을 할당하려면 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.

Case Playbook for Complaints 스테이지 및 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
		1. 활동 카드에서 작업  선택하여 새 탭에서 케이스 작업을 엽니다. **2.** 할당 대상 필드에서 사용자를 선택합니다. **3.** 필요에 따라 케이스 작업 양식의 나머지 필드에 정보를 추가하고 저장을 선택합니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토 완료: 케이스 작업이 완료로 표시됩니다.
	모든 환불에 대한 청구 검토	에이전트가 청구 검토를 위해 다른 사용자에게 할당할 수 있는 케이스 작업입니다. 작업을 할당하려면 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.

Case Playbook for Complaints 스테이지 및 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
		1. 활동 카드에서 작업 선택하여 새 탭에서 케이스 작업을 엽니다. **2.** 할당 대상 필드에서 사용자를 선택합니다. **3.** 필요에 따라 케이스 작업 양식의 나머지 필드에 정보를 추가하고 저장을 선택합니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토 완료: 케이스 작업 및 조사 스테이지가 완료로 표시됩니다.
	고객에게 알림	조사 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 세부 정보를 표시하는 활동입니다.
응답 에이전트가 케이스에 대한 응답 초안을 작성하도록 안내합니다.	이메일 작성	에이전트가 고객과 통신하는 데 사용할 수 있는 활동입니다. 에이전트 작업: • 정보 요청: 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 이렇게 하면 케이스 작업 상태가 정보 대기 중으로 변경됩니다. • 게시: 코멘트 또는 작업 메모가 케이스 작업 기록 활동 스트림에 게시됩니다. • 검토 완료: 케이스 작업 및 응답 스테이지가 완료로 표시됩니다.
해결	해결 제안	케이스 양식에 해결 메모 섹션의 필드를 표시하는 활동입니다. 에이전트는 해결 상세

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

Case Playbook for Complaints 스테이지 및 활동

스테이지	활동	활동 세부 정보
케이스 해결을 위한 활동을 관리합니다.		정보를 추가하고 솔루션 제안을 선택할 수 있습니다. 고객이 솔루션을 거부하면 에이전트가 해결 스테이지로 돌아와서 다른 솔루션을 제안할 수 있습니다. 에이전트 작업: • 솔루션 제안: 고객에게 솔루션이 제안되고 해결 스테이지가 완료로 표시됩니다. • 솔루션 변경: 이 작업은 에이전트가 솔루션을 제안한 후에 나타납니다.
	고객에게 알림	해결 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 상세 정보를 표시하는 활동입니다.
종결 케이스를 종결하고 고객에게 설문 조사를 보내는 활동을 관리합니다.	케이스 종결	고객이 솔루션을 수락하면 해결 단계가 완료되고 종결 스테이지도 완료로 표시됩니다.
	고객에게 알림	종결 스테이지 완료 시 고객에게 자동으로 전송된 이메일의 상세 정보를 표시하는 활동입니다.

불만 케이스 유형에 대한 프로세스 기반 페이지 변형

Case Playbook for Complaints v5.0 애플리케이션에는 CSM Configurable Workspace에서 불만 케이스 유형을 활성화하고 사용할 수 있는 프로세스 기반 페이지 변형이 포함되어 있습니다. 이 페이지에는 다음 기능이 포함되어 있습니다.

- 불만 프로세스의 엔드 투 엔드 뷰를 제공하는 기록의 수평 스테이지 선택기입니다.
- 상황별 측면 패널의 동적 관련 기록 구성요소에 표시되는 관련 목록 탭입니다.
- 패널에 표시되는 영구 계정 및 연락처 정보입니다.
- 활동 스트림에 표시되는 이메일 탭입니다.
- 상황별 측면 패널에 표시되는 이메일 템플릿입니다.
- 승인 플로우의 시작 및 종료 상태를 승인 요청 활동의 필드로 사용자 지정

에이전트는 필요에 따라 작업을 생성하고 케이스 세부 정보를 보고 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 페이지 변형 문서를 참조하십시오.

Case Playbook for Product Support

Case Playbook for Product Support를 사용하여 에이전트에게 제품 문제를 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 지원 케이스는 고객, 제품, 보고된 문제에 관한 정보를 캡처합니다. 제품 지원 Playbook은 에이전트가 문제를 조사하고 해결하기 위해 수행할 수 있는 활동과 작업을 제공합니다. 또한 에이전트는 필요에 따라 작업을 생성 및 할당하고 Playbook을 사용하여 고객과 소통할 수 있습니다.

Case Playbook for Product Support는 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 모두에서 사용할 수 있습니다. CSM 작업 공간에서는 케이스 기록의 **Playbook** 탭에 **Playbook**이 나타납니다.

주:
관리자 역할이 있는 경우 에서 컴팩트 모드를 CSM Configurable Workspace사용하도록 Playbook을 구성할 수 있습니다. 컴팩트 모드를 사용하여 Playbook을 Workspace의 탭에서 상황별 측면 패널의 탭으로 이동합니다.

Case Playbook for Product Support 애플리케이션

Case Playbook for Product Support 3.0 애플리케이션(com.sn_csm_product_caseflow)은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow# Store. 자세한 내용은 Playbook 플러그인을 참조하십시오.

Case Playbook for Product Support PAD 프로세스 정의

Case Playbook for Product Support 3.0에는 product_playbook_v1라는 새로운 Process Automation Designer(PAD) 프로세스 정의가 포함되어 있습니다. 이 프로세스 정의에는 제품 지원 Playbook에 최적화된 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.

프로세스 정의는 프로세스 정의 테이블(sys_pd_process_definition)에 저장됩니다. 프로세스 목록을 보려면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

1. 애플리케이션 내비게이터에서 **sys_pd_process_definition.list**를 입력합니다.
2. 이름 필드를 표시하도록 목록을 구성합니다.

Playbook당 한 번에 하나의 PAD 프로세스만 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 정의를 참조하십시오.

Case Playbook for Product Support 기능

Case Playbook for Product Support 3.0에는 다음 테이블에 나열된 케이스 기능 및 개선 사항이 포함되어 있습니다.

Case Playbook for Product Support 기능

기능	설명
포커스형 활동 뷰	Playbook에 스테이지와 활동을 보여주는 방식을 결정하는 기능입니다. Case Playbook for Product Support는 포커스형 활동 뷰를 사용하며, 여기에서 에이전트는 다음을 확인할 수 있습니다. • Playbook 수명주기 패널 내 제품 지원 워크플로우의 엔드 투 엔드 수명주기 • 현재 스테이지가 펼쳐지고 Playbook 수명주기 패널 내에서 현재 활동이 강조 표시됩니다. • Playbook 작업 영역에 표시되는 현재 활동의 세부 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.

Case Playbook for Product Support 기능

기능	설명
상황별 측면 패널	상황별 측면 패널에 다음 정보를 표시하는 기능: • 활동 스트림 • 케이스 개요, 고객 세부 정보, 타임라인, SLA와 같은 리본 정보 • 동적 관련 기록 주: 활동 스트림 및 리본 정보는 CSM Configurable Workspace에서만 제공됩니다. 상황별 측면 패널 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • 상황별 측면 패널에서 활동 스트림 사용 • 상황별 측면 패널에서 리본 정보 보기 • 상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록 보기 이 기능을 구성하는 방법에 관한 자세한 내용은 Playbook 스테이지 및 활동 가시성 구성을 참조하십시오.
활동 가시성	다음 설정을 사용하여 활동 가시성을 제어하는 기능입니다. • 로그인한 사용자가 액세스할 수 없는 스테이지에서 활동을 숨깁니다. • 스테이지에서 보류 중인 활동을 숨깁니다.
컴팩트 모드	Playbook을 Workspace의 탭에서 상황별 측면 패널로 이동하는 모드입니다. 에이전트는 기록 페이지의 다른 탭을 보면서 측면 패널에서 Playbook 활동을 완료할 수 있습니다. 주: 이 모드는 에서만 사용할 수 있습니다 CSM Configurable Workspace . 관리자 역할을 가진 사용자는 의 Playbook 구성요소 구성 UI 빌더에서 컴팩트 모드를 사용하도록 Playbook을 구성할 수 있습니다. 이 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workspace에 Playbook 통합을 참조하십시오.
동적 관련 기록	상황별 측면 패널에 기록을 표시하는 기능입니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화합니다.

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

Case Playbook for Product Support 기능

기능	설명
	상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에서 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다 • 관련 기록 목록 필터링 • 새 탭에서 목록 열기 • 새 기록 생성 주: 동적 관련 기록 기능은 CSM Configurable Workspace에서만 제공됩니다. 자세한 내용은 상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기를 참조하십시오.
SLA 위젯	Playbook 작업 영역의 활동 카드는 SLA 위젯을 표시할 수 있습니다. Playbook 활동에 SLA가 있는 경우 활동 카드에 위젯이 나타납니다. 위젯 색상은 다음과 같이 SLA의 잔여 시간을 나타냅니다. • 녹색: 0~50% • 노란색: 50~75% • 주황색: 75~99% • 빨간색: 100% 또는 위반

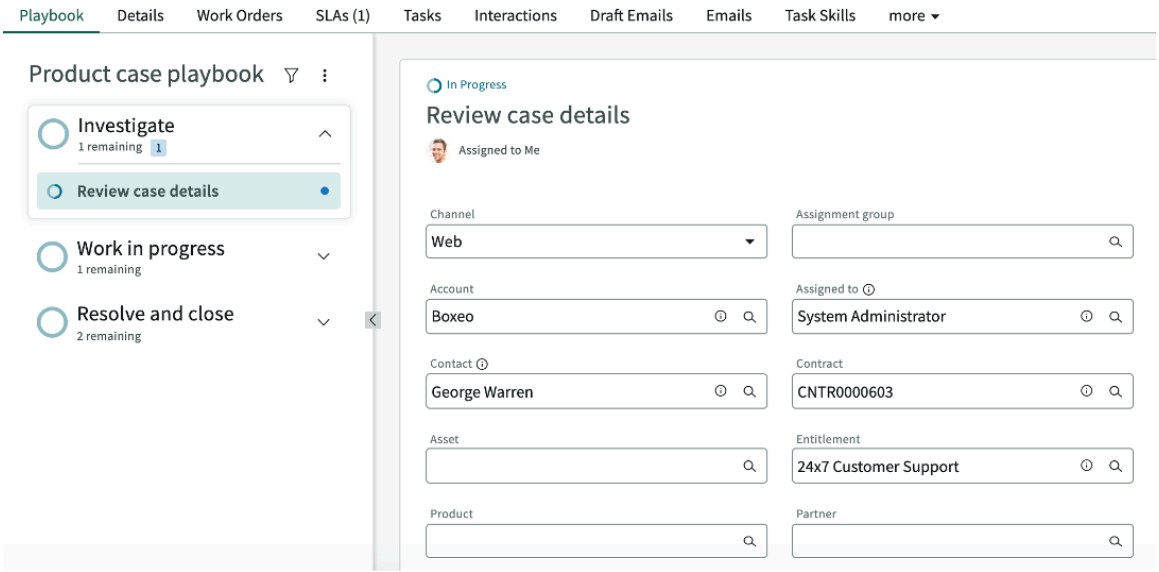
Playbook 수명주기를 사용하여 스테이지 및 활동 탐색

Playbook 수명주기를 통해 에이전트는 제품 지원 워크플로우의 전체 수명주기를 볼 수 있습니다. 에이전트는 다음 작업을 수행하여 Playbook 스테이지와 활동을 탐색할 수 있습니다.

- 스테이지를 펼치거나 축소하여 활동을 표시하거나 숨깁니다.
- Playbook 헤더의 필터를 사용하여 할당된 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 활동을 필터링합니다.
- Playbook 작업 영역에 세부 정보를 표시할 활동을 선택합니다.
- Playbook 수명주기 패널을 축소하여 더 넓은 화면 공간을 확보합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Playbook의 다양한 스테이지와 활동을 보여줍니다.



Playbook 작업 메뉴 사용

Playbook 헤더의 Playbook 작업 메뉴에는 에이전트가 Playbook 수준에서 수행할 수 있는 작업이 포함되어 있습니다. 에이전트는 Playbook 작업 아이콘(⋮)을 선택하여 이 메뉴에 액세스할 수 있습니다.

Playbook 작업 메뉴에는 다음과 같은 Playbook 수준의 작업이 포함되어 있습니다.

- 모든 스테이지 확장: Playbook의 모든 스테이지를 확장합니다.
- 모든 스테이지 축소: Playbook의 모든 스테이지를 축소합니다.
- 정보 요청: 에이전트가 고객과 소통하는 데 사용할 수 있는 팝업 창이 표시됩니다. 또한 케이스 활동 스트림에 세부 정보를 저장합니다. 이 작업을 사용하면 케이스의 상태가 정보 대기 중으로 변경되고 케이스에 관련한 SLA와 모든 타이머가 일시 중지됩니다.
- 정보 수신: 케이스가 이전 상태로 돌아가고 케이스에 관련한 SLA와 모든 타이머가 다시 시작됩니다.

활동 수준 작업은 Playbook 작업 메뉴에도 나타날 수 있습니다. 이러한 작업은 활동 유형과 나타나는 스테이지에 따라 달라집니다. 예를 들어 케이스를 수락하고, 관련 케이스를 만들고, 케이스 작업을 만들고, 솔루션을 제안하는 작업을 수행할 수 있습니다.

Case Playbook for Product Support 스테이지 및 활동

다음 테이블에는 에이전트가 고객 문제를 해결하는 데 사용할 수 있는 Case Playbook for Product Support 스테이지 및 활동이 나열되어 있습니다.

Case Playbook for Product Support 스테이지 및 활동

스테이지	활동	상세 정보
조사 에이전트에게 고객 정보를 수집하고 제품 문제에 대한 초기 조사를 수행하도록 안내합니다.	케이스 세부 정보 검토	케이스 상태가 신규 또는 오픈이면 케이스는 조사 스테이지에 있습니다. 이 활동은 고객 및 제품 세부 정보, 계약 또는 권리를 비롯한 케이스에 관한 정보를 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.

Case Playbook for Product Support 스테이지 및 활동

스테이지	활동	상세 정보
		에이전트는 문제에 대한 상세 정보를 추가하고 지식 문서 또는 유사한 케이스 같은 정보 및 관련 검색 결과를 검토할 수 있습니다. 에이전트 작업: • 나에게 할당: 현재 에이전트에게 케이스를 할당합니다. • 수락: 에이전트가 케이스를 수락할 수 있습니다. • 저장: 케이스 세부 정보에 대한 변경 내용을 저장합니다. • 완료로 표시: 정보가 저장하고 활동을 완료로 표시하며 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
진행 중 필요한 경우 케이스 작업을 생성하고 사용자에게 작업을 할당합니다.	케이스 작업 생성	에이전트가 초기 조사를 완료하고 문제에 대한 작업을 시작하면 케이스는 진행 중 스테이지에 있습니다. 이 활동에는 케이스 작업 목록이 포함됩니다. 에이전트는 케이스에 대한 작업을 완료하기 위해 필요한 경우 작업을 생성할 수 있습니다. 에이전트 작업: • 새로 추가: 케이스 작업을 생성합니다. 작업에 정보를 추가하고 저장을 선택하여 케이스 작업 목록에 작업을 추가합니다. • 완료로 표시: 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
해결 및 종결 케이스 작업이 완료되고 에이전트가 고객에게 솔루션을 제안할 준비가 되었습니다.	해결	활동 카드의 해결 코드 및 해결 메모 필드에 세부 정보를 추가하고 저장을 선택합니다. 이 정보는 케이스 기록에 추가됩니다. 에이전트 작업: • 솔루션 제안: 해결 방안이 고객에게 전달됩니다. • 솔루션 변경: 에이전트가 솔루션을 제안한 후에 나타납니다. 이 작업을 사용하여 케이스 해결 필드에 정보를 추가합니다.
	케이스 종결	이 활동은 다음 읽기 전용 필드를 표시합니다. • 종결한 사람: 케이스를 종결한 에이전트입니다. • 종결: 케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다. 고객이 솔루션을 수락하거나 에이전트가 케이스 종결을 선택하면 케이스가 종결됩니다.

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

케이스에 대한 프로세스 기반 페이지 변형

Case Playbook for Product Support v5.0 애플리케이션에는 CSM Configurable Workspace에서 케이스를 활성화하고 사용할 수 있는 프로세스 기반 페이지 변형이 포함되어 있습니다. 이 페이지에는 다음 기능이 포함되어 있습니다.

- 불만 프로세스의 엔드 투 엔드 뷰를 제공하는 기록 상단의 수평 스테이지 선택기. 각 스테이지 내의 활동은 활동 뷰어에 누적됩니다.
- 상황별 측면 패널의 동적 관련 기록 구성요소에 관련 목록 탭을 표시합니다.
- 왼쪽 패널에 영구 계정 및 접촉 창구 정보를 표시합니다.
- 활동 스트림에 이메일 탭을 표시합니다.
- 상황별 측면 패널에 이메일 템플릿을 표시합니다.
- 왼쪽 패널에서 케이스 요약 카드를 지원합니다.

에이전트는 필요에 따라 작업을 생성하고 케이스 세부 정보를 보고 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 프로세스 페이지 변형 문서를 참조하십시오.

포털을 위한 플레이북

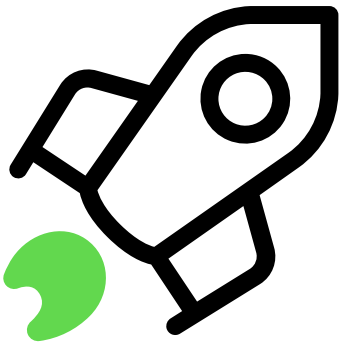
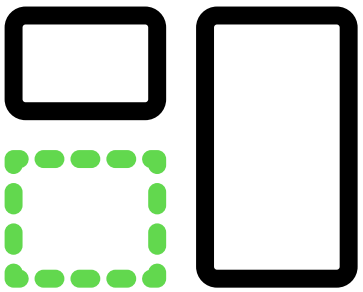
서비스 포털에서 (CSM) Playbook을 사용하면 고객 서비스 관리 케이스 플로우 프로세스에 대한 단계별 지침과 플로우의 각 단계 및 관련 활동을 성공적으로 완료하는 데 필요한 컨텍스트 정보를 얻을 수 있습니다.

Playbook을 통한 안내 접수를 통해 손쉽게 양식을 작성하거나 케이스에 대한 정보를 제공할 수 있습니다. Playbook은 제출 프로세스의 진행 상황과 완료해야 하는 나머지 단계를 나타내는 명확한 로드맵을 제공합니다. 필요한 경우 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다. 또한 정보를 빠르고 정확하게 입력할 수 있는 옵션과 입력 컨트롤도 제공됩니다. 또한 아직 제출할 준비가 되지 않은 신청서나 양식을 저장했다가 나중에 작업을 재개할 수 있습니다.

시작하기

타일을 선택하여 Playbook을 활성화하고 사용하는 방법을 알아봅니다.

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

포털용 Playbook 활성화	포털용 Playbook 사용	새 UI Builder 페이지에 대한 리플로우 사용
		
포털용 플레이북을 활성화하는 방법에 대해 알아봅니다.	Playbook을 사용하여 단계별 지침으로 필요한 모든 스테이지와 활동을 성공적으로 완료합니다.	창 크기를 조정하거나 브라우저의 확대/축소 기능을 사용할 때 구성요소의 속성을 조정합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

포털용 **Playbook** 활성화

고객이 단계별 지침을 사용하여 케이스 플로우 프로세스를 따를 수 있도록 포털용 Playbook을 활성화합니다. 또한 플로우의 각 단계 및 Service Portal의 (CSM) Playbook과 고객 서비스 관리 연결된 활동에 필요한 정보를 얻을 수 있습니다.

개요

관리자 역할이 있는 경우 포털용 Playbook을 활성화할 수 있습니다. 기본 시스템이 비활성 상태로 제공됩니다. 사용자가 볼 수 있으려면 (PAD)에서 Playbooks 활성화해야 합니다.

포털용 Playbook을 활성화하는 단계 요약

포털용 Playbook은 4단계로 구성할 수 있습니다. 포털용 Playbook은 고객을 위해 Service Portal에서 안내 접수 프로세스를 제공합니다.

1. 온보딩 케이스 유형 상태에서 초안 상태를 활성화합니다. 자세한 내용은 온보딩 케이스 유형 상태에서 초안 상태 활성화 문서를 참조하십시오.
2. 기록 생산자를 활성화합니다. 자세한 내용은 기록 생산자 활성화 문서를 참조하십시오.
3. 셀프 서비스(PAD)를 사용하여 새 온보딩 Playbook을 Playbooks 활성화합니다. 자세한 내용은 셀프 서비스로 새 온보딩 Playbook 활성화 문서를 참조하십시오.
4. Playbook 컨텐츠 항목에서 온보딩 가이드가 있는 경우 자세한 내용은 Playbook 컨텐츠 항목에서 Guided Onboarding 활성화 문서를 참조하십시오.

온보딩 케이스 유형 상태에서 초안 상태 활성화

포털 사용자는 접수 프로세스 중에 케이스를 저장하고 나중에 초안 상태로 계속할 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.

이 태스크 정보
케이스가 제출될 때까지 접수 단계에서 케이스가 초안 상태로 유지되도록 온보딩 케이스 유형에 대한 초안 상태를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 sys_choice.목록.
2. 테이블 이름 - **sn_onboarding_case** 요소 필드 값을 **state**로, 레이블 필드 이름을 **Draft**로 하여 기록을 선택합니다.
3. 편집을 선택합니다.
4. 비활성 확인란의 선택을 취소합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.
6. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 정기적인 업무**sys_id** - **ba5ba3d8944e7110f87759453e4c7084** 또는 이름 - 내 목록 업데이트 URL을 검색하여 초안 케이스를 검색합니다.
7. 지금 실행을 선택합니다.
   이 작업은 초기 페이지 로드 시 내 목록 탭의 목록 필터에서 초안 케이스를 제외합니다.

기록 생산자 활성화

포털 케이스에 대한 기록 생산자를 활성화하고 사용자에게 새로운 안내 Playbook을 표시합니다. 포털 사용자는 Playbook 단계를 탐색하여 케이스 접수를 완료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 레코더 생성기.
2. 목록에서 테이블 이름 - 프로세스 정의 이름으로 **sn_onboarding_case** - 셀프 서비스를 사용한 온보딩을 선택합니다.
3. 편집을 선택합니다.
4. 활성 확인란을 선택합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

셀프 서비스로 새 온보딩 **Playbook** 활성화

셀프 서비스 Playbooks (PAD)가 포함된 새 온보딩 Playbook을 활성화하여 새 Playbook이 표시되는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Process Automation Designer**.
2. 프로세스 탭에서 셀프 서비스를 사용한 온보딩 레이블을 선택합니다.
3. 추가 작업 메뉴에서 활성화를 선택합니다.
   이전 PAD 프로세스가 비활성화되었는지 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.

Playbook 컨텐츠 항목에서 Guided Onboarding 활성화

Playbook 컨텐츠 항목에서 안내 온보딩을 활성화하고 새 컨텐츠 항목이 연결된 Playbook 기록 생성기를 시작하는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 **Playbook** 콘텐츠 항목.
2. 새 안내 온보딩 요청을 선택합니다.
3. 편집을 선택합니다.
4. 활성 확인란을 선택합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

페이지에 리플로우 UI 빌더 사용 설정

페이지에 리플로우를 사용 설정합니다 UI 빌더 . 이렇게 하면 창 크기를 조정할 때 가로로 스크롤할 필요가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
리플로우 기능은 창 크기를 조정할 때 구성요소의 속성을 조정합니다. 더 작은 화면 크기를 수용하고 다양한 화면 크기에 대한 구성 요소의 속성을 변경합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *UI ##* 〉 경험 〉 플레이북 경험 포털 〉 **Playbook** 활동 뷰어.
2. 의 스타일 탭에서 UI 빌더활동 뷰어의 높이를 100vh로 설정합니다.
3. 구성요소로 이동 크기 조정 가능한 창 〉 창 구성 을 클릭하고 스크립팅된 속성 값을 편집하여 기본 표시 창에서 코드를 복사합니다.

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "bottom" :
 "top";
}
```

4. 완료를 선택합니다.
   자세한 내용은 Reflow for playbook components 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.

고객 정보 센터 구성

고객 정보 센터의 고객 정보와 고객 활동 뷰를 구성하여, 한 곳에 통합된 고객 정보를 고객 서비스 에이전트에게 제공하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

고객 정보 센터는 고객 서비스 에이전트에게 고객에 대한 모든 정보를 한 곳에서 제공합니다. 이를 통해 고객 문제를 신속하게 확대하여 고객 눈높이에 맞는 효율적인 서비스를 제공할 수 있습니다.

고객 정보 센터는 고객 정보와 고객 활동의 두 가지 뷰로 구성됩니다.

주:
를 사용하는 CSM 에이전트 작업 공간경우 상호작용 기록에 고객 정보 센터가 표시됩니다.
를 사용하는 CSM Configurable Workspace경우 상호작용, 계정, 연락처 또는 소비자 기록에 고객 정보 센터가 표시됩니다. 두 뷰 모두 구성 가능성이 높고 비즈니스 요구에 맞게 조정할 수 있습니다.

자세한 내용은 고객 정보 센터 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. 고객 정보 센터 - 고객 정보 또는 고객 정보 센터 - 고객 활동 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

고객 정보 센터 구성 작업

작업	설명
고객 정보 센터 활성화	고객 정보 센터를 사용하려면 Customer Central 플러그인을 활성화합니다.
CSM Agent Workspace를 사용하여 고객 정보 뷰 구성	를 CSM 에이전트 작업 공간사용하여 고객 정보 뷰의 디스플레이를 구성합니다.
CSM Configurable Workspace를 사용하여 고객 정보 뷰 구성	를 CSM Configurable Workspace사용하여 고객 정보 뷰의 디스플레이를 구성합니다.
고객 활동 뷰 구성	고객 활동 뷰의 디스플레이를 구성합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 선택합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

고객 정보 센터 활성화

고객 정보 센터를 사용하려면 Customer Central 플러그인을 활성화합니다.

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 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 플러그인 com.sn_csm_customer_central을 검색합니다.
3. 활성화를 선택합니다.

> 주:
> 고객 정보 센터 데모 데이터를 사용하려면 고객 서비스 관리 Demo Data(com.snc.customerservice.demo) 플러그인을 활성화하십시오.

고객 정보 센터에 대한 데이터 생성

기존 릴리스에서 업그레이드할 경우 고객이 수정 스크립트를 실행하여 고객 정보 센터의 데이터를 생성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 작업은 릴리스 버전을 업그레이드하고 처음으로 고객 정보 센터를 설치하는 고객에게 적용됩니다. 수정 스크립트를 실행하면 고객 정보 센터의 활동 테이블에 데이터가 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. 마지막 N일 동안의 활동 데이터 수정 스크립트를 선택합니다.
3. 수정 스크립트 실행을 선택합니다.

고객 정보 센터 속성 구성

고객 정보 센터에서 데이터를 표시하려는 일수를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 속성은 고객 정보 및 고객 활동 뷰에 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 관리자 〉 속성.
2. 고객 정보 센터에서 데이터를 표시하려는 일수를 입력합니다.
   기본값은 30으로 설정되어 있습니다.

CSM Agent Workspace를 사용하여 고객 정보 뷰 구성

를 CSM 에이전트 작업 공간사용하여 고객 정보 뷰의 디스플레이를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
고객 정보 뷰에는 고객이 접촉 창구 센터와 접촉한 모든 연락 창구가 정보 카드 형식으로 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.

주:
다음 단계를 통해 CSM Agent Workspace에서 고객 정보 뷰를 구성할 수 있습니다. 이는 Now Platform 인터페이스를 사용하여 구성된 작업 공간입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. 고객 정보 센터 - 고객 정보 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

고객 정보 센터 - 고객 정보 구성 작업

작업	설명
고객 정보 뷰의 설정 구성	필요에 따라 고객 정보 센터 속성을 설정합니다.
고객 정보 목록 구성	고객 정보 뷰를 표시할 목록을 구성합니다. 예를 들면 최근 케이스 또는 최근 채팅 상호작용 목록 같은 것입니다.
고객 정보 보고서 구성	고객 정보 뷰를 표시할 보고서를 구성합니다.
고객 정보 기록 구성	고객 정보 뷰를 표시할 기록을 구성합니다. 예를 들어 기록은 접촉 창구 또는 소비자에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.
고객 정보 보고서 그룹 구성	고객 정보 뷰의 단일 섹션에 표시할 보고서 그룹을 구성합니다.
고객 정보 컨텍스트 구성	표시하고자 하는 정보에 따라 생성한 각 목록, 기록, 보고서 및 보고서 그룹 구성을 소비자 또는 접촉 창구 컨텍스트로 연결합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 선택합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

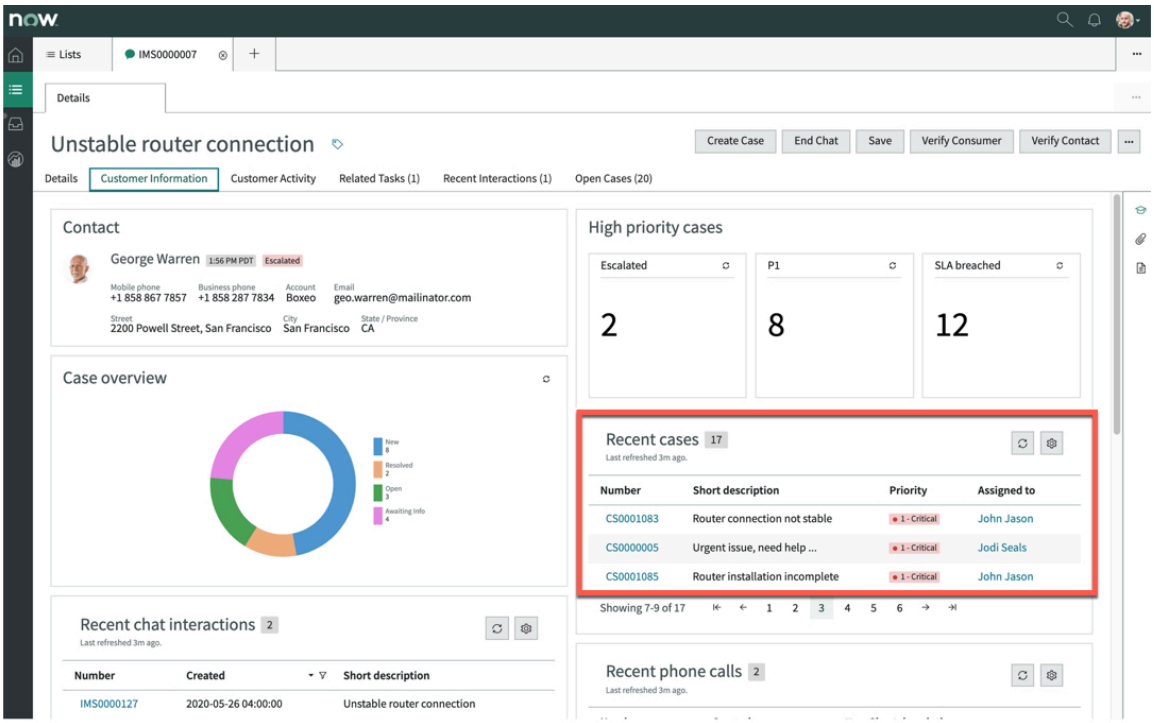
고객 정보 뷰의 목록 구성

고객 정보 뷰의 목록을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
목록은 Agent Workspace의 고객 정보 뷰에 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.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 고객 정보 〉 목록 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

새 목록 구성 필드 설명

필드	설명
제목	목록 구성의 제목을 입력합니다.
컨텍스트 테이블	컨텍스트 테이블을 선택합니다.
관계	컨텍스트와 목록 사이의 관계를 입력합니다. **a.** 새 관계를 만들려면 조회 아이콘을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭하십시오. **b.** 관계 이름을 입력합니다. **c.** 적용 대상 테이블에서 접촉 창구 또는 소비자 컨텍스트 테이블을 선택합니다. **d.** 쿼리 원본 테이블에서 이 목록이 데이터를 검색할 테이블을 선택하십시오. **e.** 관계 쿼리 테이블에서 포함시킬 기록을 지정하는 스크립트를 쿼리 조건에 입력합니다. 예를 들면 다음과 같습니다. `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` "contact" => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	"parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.
보기	이 목록에 표시할 열 세트가 있는 뷰의 이름을 선택하십시오. 뷰를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 목록 레이아웃 구성 을 참조하십시오.
목록 제한	목록에 표시할 기록의 수를 입력하십시오. 페이지 매김을 사용하여 남은 기록에 접근할 수 있습니다.

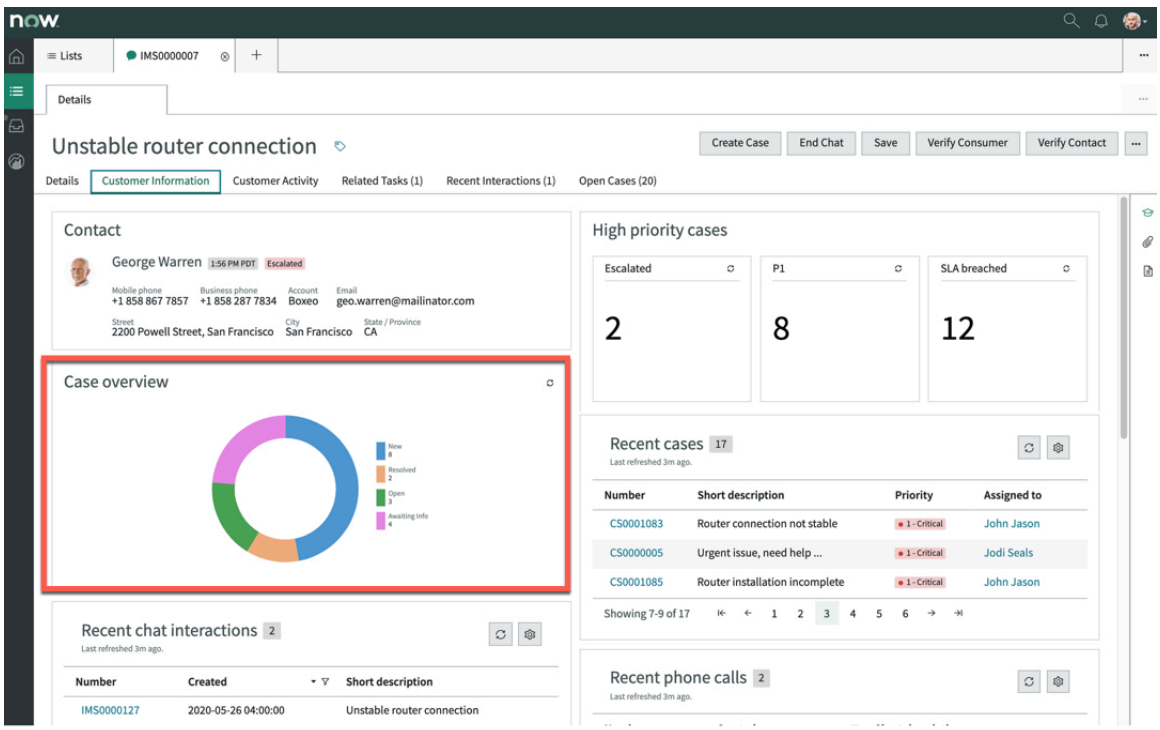
4. 제출을 선택합니다.

고객 정보 뷰의 보고서 구성

고객 정보 뷰를 표시할 보고서를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
보고서는 Agent Workspace의 고객 정보 뷰에 표시됩니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 고객 정보 〉 보고서 구성.
2. 새로 만들기를 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. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

필드	설명
제목	보고서 제목을 입력합니다.
컨텍스트 테이블	컨텍스트 테이블을 선택합니다. 주: 예를 들어 고객 접촉 창구에 대한 모든 정보를 표시하려면 연락처를 입력하십시오.
보고서	보고서를 선택합니다. 주: 원형 차트, 도넛, 단일 점수 차트가 지원됩니다.
관계	컨텍스트와 보고서 사이의 관계를 입력합니다. **a.** 새 관계를 만들려면 조회 아이콘을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭하십시오. **b.** 관계 이름을 입력합니다. **c.** 적용 대상 테이블에서 접촉 창구 또는 소비자 컨텍스트 테이블을 선택합니다. **d.** 쿼리 원본 테이블에서 이 목록이 데이터를 검색할 테이블을 선택하십시오. **e.** 컨텍스트 테이블과 보고서 테이블 사이의 관계를 빌드하기 위한 스크립트를 쿼리 조건에 입력합니다. 필요한 경우 필터 조건을 지정할 수도 있습니다. 예: `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.

4. 제출을 선택합니다.

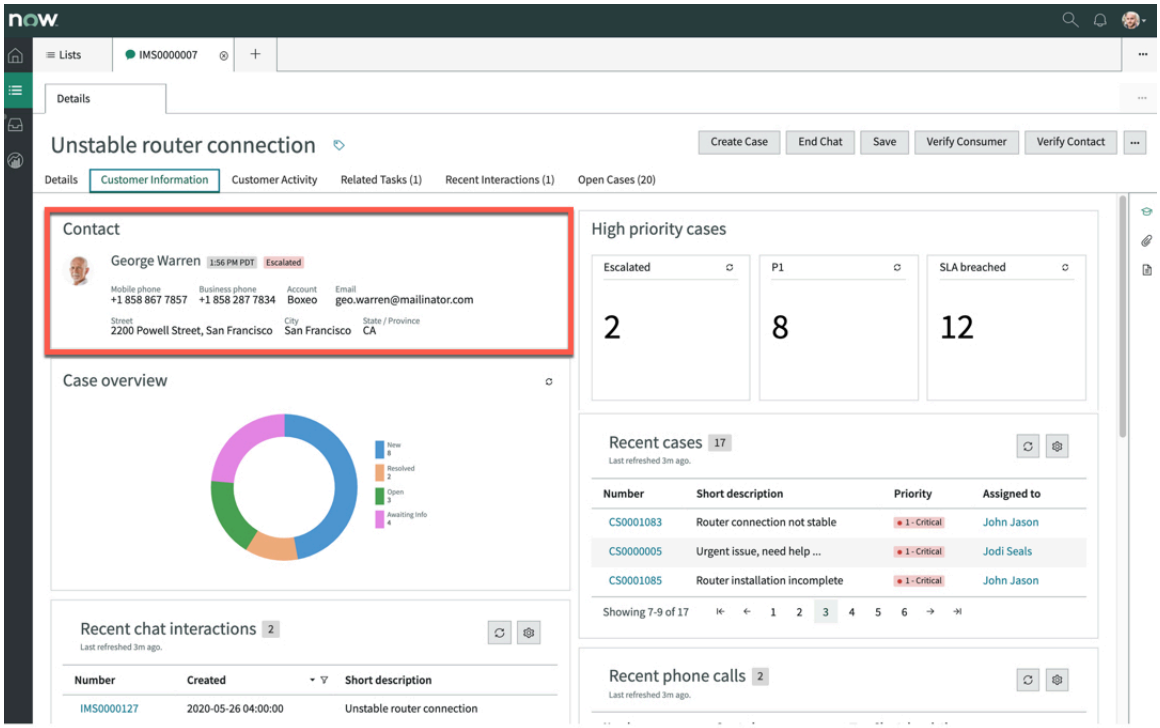
고객 정보 뷰의 기록 구성

고객 정보 뷰를 표시할 기록을 구성합니다. 예를 들어 기록은 접촉 창구 또는 소비자에 대한 정보를 제공할 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: admin

이 태스크 정보
기록은 Agent Workspace의 고객 정보 뷰에 표시됩니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 고객 정보 〉 기록 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

새 기록 구성 필드 설명

필드	설명
제목	기록 제목을 입력합니다.
컨텍스트 테이블	컨텍스트 테이블을 선택합니다. **주:** 예를 들어 고객 접촉 창구에 대한 모든 정보를 표시하려면 연락처를 입력하십시오.
관계	컨텍스트와 기록 사이의 관계를 입력합니다. **a.** 새 관계를 만들려면 조회 아이콘을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭하십시오. **b.** 관계 이름을 입력합니다. **c.** 적용 대상 테이블에서 목록이 나타나는 테이블을 선택합니다.

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

필드	설명
	주: 접촉 창구 또는 소비자를 입력하십시오. **d.** 쿼리 원본 테이블에서 이 목록이 데이터를 검색할 테이블을 선택하십시오. **e.** 컨텍스트 테이블과 기록 테이블 사이의 관계를 빌드하기 위한 스크립트를 쿼리 조건에 입력합니다. 필요한 경우 필터 조건을 지정할 수도 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다. `current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);` “sys_id” => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.
필드	기록에 표시할 필드를 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.

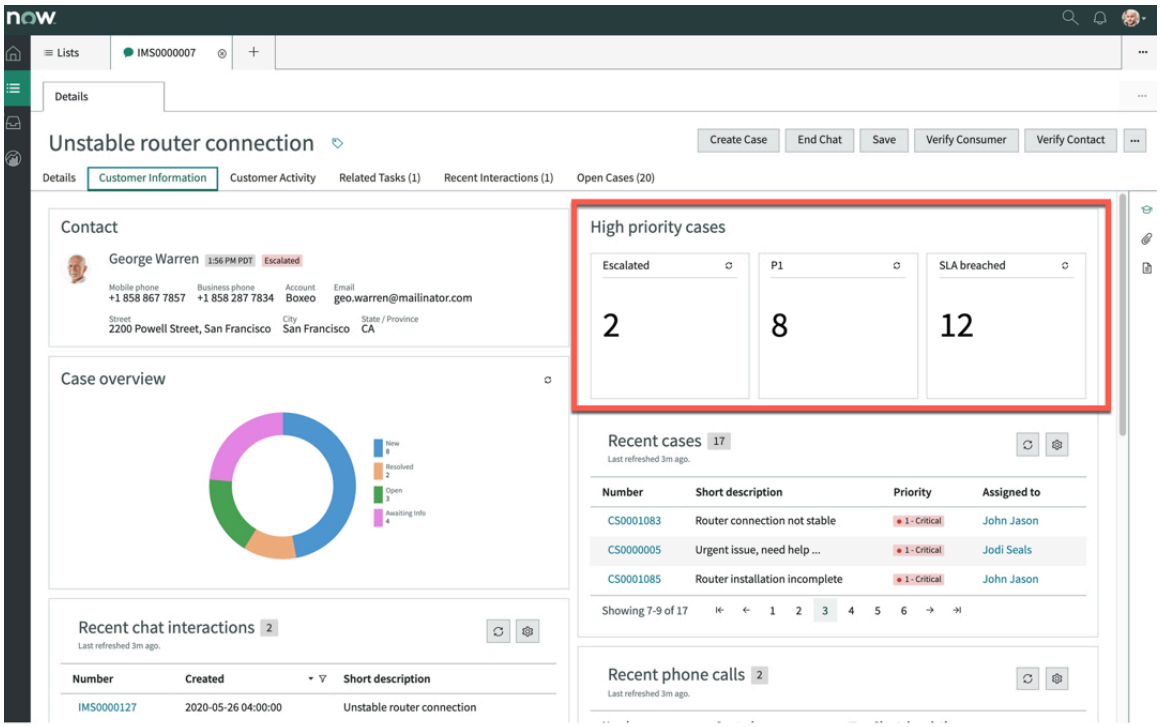
고객 정보 뷰의 보고서 그룹 구성

고객 정보 뷰의 단일 섹션에 표시할 보고서 그룹을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
보고서 그룹은 Agent Workspace의 고객 정보 뷰에 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.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 고객 정보 〉 보고서 그룹 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

보고서 그룹 구성, 양식 필드 및 설명

필드	설명
제목	보고서 그룹의 제목을 입력합니다.
컨텍스트 테이블	컨텍스트 테이블을 선택합니다. 주: 예를 들어 고객 접촉 창구에 대한 모든 정보를 표시하려면 접촉 창구를 입력하십시오.
보고서 구성	그룹에 표시할 보고서 목록을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.

고객 정보 뷰의 고객 정보 컨텍스트 구성

표시하고자 하는 정보에 따라 생성한 각 목록, 기록, 보고서 및 보고서 그룹 구성을 소비자 또는 접촉 창구 컨텍스트로 연결합니다.

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
소비자 또는 접촉 창구의 목록, 기록 또는 보고서 구성을 각각 표시하도록 고객 정보 카드를 구성합니다. 각 고객 정보 카드는 고객 정보 뷰의 카드에 해당합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 고객 정보 〉 고객 정보 컨텍스트.
2. 구성을 추가하려는 연락처 또는 소비자 기록을 선택합니다.
3. 고객 정보 카드 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 고객 정보 카드를 생성하려면 구성을 추가하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

주:
접촉 창구 또는 소비자 기록에 추가하려는 모든 구성에 이 절차를 반복합니다. 또한 고객 정보 뷰에서 카드를 표시할 레이아웃과 순서를 변경할 수 있습니다.

CSM Configurable Workspace를 사용하여 고객 정보 뷰 구성

를 CSM Configurable Workspace사용하여 고객 정보 뷰의 디스플레이를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
고객 정보 뷰에는 고객이 접촉 창구 센터와 접촉한 모든 연락 창구가 정보 카드 형식으로 표시됩니다.

주:
다음 단계를 통해 CSM Configurable Agent Workspace에서 고객 정보 뷰를 구성할 수 있습니다. 이는 UI Builder를 사용하여 구성되는 작업 공간으로, Quebec 릴리스에 도입되었습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. 고객 정보 센터 - CSM Configurable Workspace용 고객 정보 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

고객 정보 센터 **- CSM Configurable** Workspace용 고객 정보 구성 작업

작업	설명
고객 정보 뷰의 설정 구성	필요에 따라 고객 정보 센터 속성을 설정합니다.
고객 정보 목록 구성	고객 정보 뷰를 표시할 목록을 구성합니다. 예를 들면 최근 케이스 또는 최근 채팅 상호작용 목록 같은 것입니다.
고객 정보 보고서 구성	고객 정보 뷰를 표시할 보고서를 구성합니다.
고객 접촉 창구 카드 구성	고객 정보 뷰에 접촉 창구 정보를 표시할 접촉 창구 카드를 구성합니다. 예를 들어 접촉 창구 카드는 접촉 창구, 소비자 또는 계정에 대한 정보를 제공할 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.

4. 작업을 수행하려면 구성을 선택합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

고객 활동 뷰 구성

고객 활동 뷰의 디스플레이를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
고객 활동 뷰는 고객이 접촉 창구 센터와 상호작용한 모든 내역의 개요를 활동 피드 양식으로 고객 서비스 에이전트에게 제공합니다.

고객 활동 뷰에는 두 개의 패널이 있습니다. 왼쪽 패싯에는 고객 접촉 창구가 범주화되어 있어 고객 서비스 에이전트가 원하는 데이터를 표시하도록 필터링할 수 있습니다. 오른쪽 활동 피드는 각 패싯에 대한 자세한 정보를 시간순으로 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 선택합니다.
3. 고객 정보 센터 - 고객 활동 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

고객 정보 센터 - 고객 활동 구성 작업

작업	설명
구성요소 속성 구성	고객 활동 뷰 구성요소 속성을 필요에 따라 설정합니다.
활동 유형 구성	고객 활동 뷰의 활동 피드에 표시할 활동 유형을 생성합니다.
활동 그룹 구성	활동 그룹을 생성한 후 활동 유형을 활동 그룹에 추가합니다.
활동 유형 템플릿 구성	활동 유형 템플릿을 생성하여 활동 피드에서 활동 타일 각각에 활동 유형 데이터를 표시하는 방법을 정의합니다.
활동 컨텍스트 구성	정보를 표시할 대상에 따라 생성한 활동 그룹 및 활동 유형을 활동 컨텍스트에 추가하고 데이터를 그룹화할 패싯을 생성합니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 선택합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

고객 활동 뷰의 구성요소 속성 구성

고객 활동 뷰 구성요소 속성을 필요에 따라 설정합니다.

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 〉 고객 정보 센터 〉 관리자 〉 관련 항목.
2. 고객 활동을 선택합니다.
3. 고급 보기를 선택합니다.
4. 구성요소 속성 탭을 선택합니다.
5. 다음 구성요소 속성을 필요에 따라 설정합니다.

관련 항목, 고급 뷰 속성 필드 설명

속성	설명
childFacetsListSize	표시할 하위 패싯의 수입니다. 기본값은 3입니다.
activitiesListSize	활동 피드에 표시할 활동 수입니다. 기본값은 10입니다.

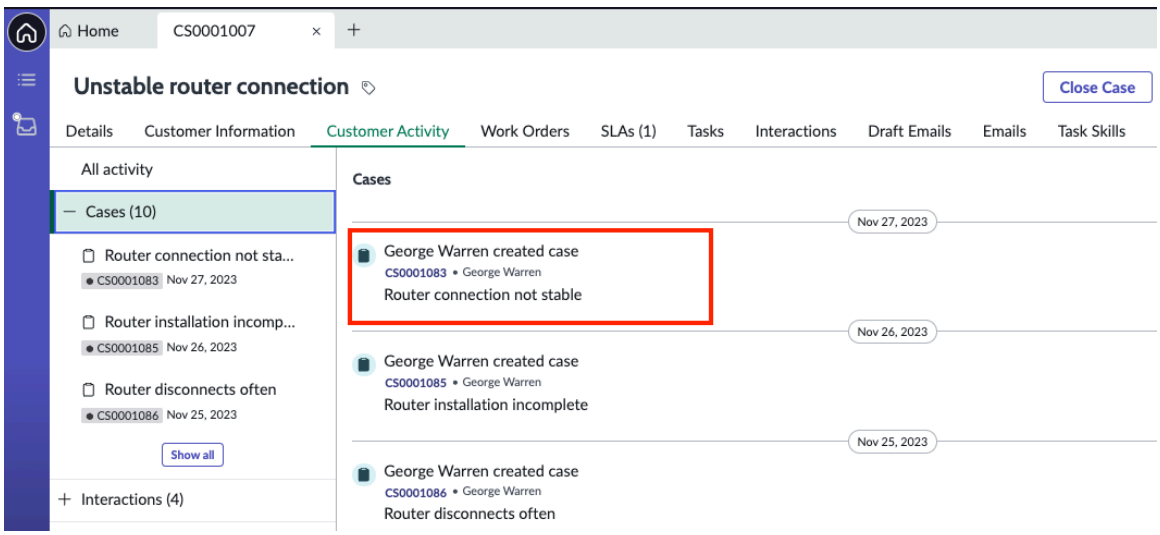
주:
이 목록의 다른 구성요소 속성을 변경하지 마십시오.

고객 활동 뷰의 활동 유형 구성

고객 활동 뷰의 활동 피드에 표시할 활동 유형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활동 유형은 접촉 창구 또는 소비자가 수행하는 동작입니다. 이러한 동작은 고객 활동 뷰의 활동 피드에 표시됩니다.
활동 유형은 Agent Workspace의 고객 활동 뷰에 표시됩니다.



다음 비디오 튜토리얼에서 활동 유형을 구성하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오. 활동 유형 구성

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 피드 구성 〉 활동 유형.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

새 활동 유형 필드 설명

필드	설명
짧은 설명	활동의 이름을 입력합니다.
활동 메시지	활동 피드에서 활동 타일에 표시되는 메시지를 입력합니다. 주: 메시지가 아직 정의되지 않은 경우 메시지를 작성할 수 있습니다. 메시지를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 위의 비디오를 참조하십시오.
활동 소스	활동이 수행되는 테이블을 입력합니다. 예를 들어, 케이스 생성이 활동인 경우, 케이스 테이블이 활동 소스입니다.
액터	활동을 수행하는 사람을 입력하십시오.
객체	활동이 수행되는 객체를 식별하는 고유 키인 객체를 선택합니다.
필터 조건	활동 피드에 표시할 활동에 대해 충족해야 할 조건을 지정하십시오.
활성	활동 피드에 이 유형에 해당하는 활동을 표시하지 않으려면 활성 확인란의 선택을 취소하십시오. 주: 이 확인란의 선택을 취소한 경우 해당 패싯의 선택을 취소하십시오. 그렇지 않은 경우, 데이터 없이 패싯이 표시됩니다.
동사	수행된 활동을 설명하는 동사를 선택합니다. 주: 동사가 아직 정의되지 않은 경우 동사를 작성할 수 있습니다. 동사를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 위의 비디오를 참조하십시오.
목표	활동에 참여하는 두 번째 사람을 선택하십시오. 모든 활동에 두 번째 사람이 있는 것은 아닙니다.

4. 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.

주:
새 활동 유형을 만들면 새 비즈니스 규칙이 생성됩니다.

5. 알림 메시지에서 비즈니스 규칙에 대한 링크를 선택합니다.

주:
작업이 수행될 때마다 중앙 활동 테이블에 기록을 생성하려면 비즈니스 규칙이 필요합니다. 중앙 활동 테이블은 런타임 중에 피드를 렌더링하는 성능을 개선합니다. 활동 유형별로 비즈니스 규칙을 생성합니다.

6. 고급 탭에서 스크립트를 업데이트합니다.
다음은 예시 스크립트입니다.

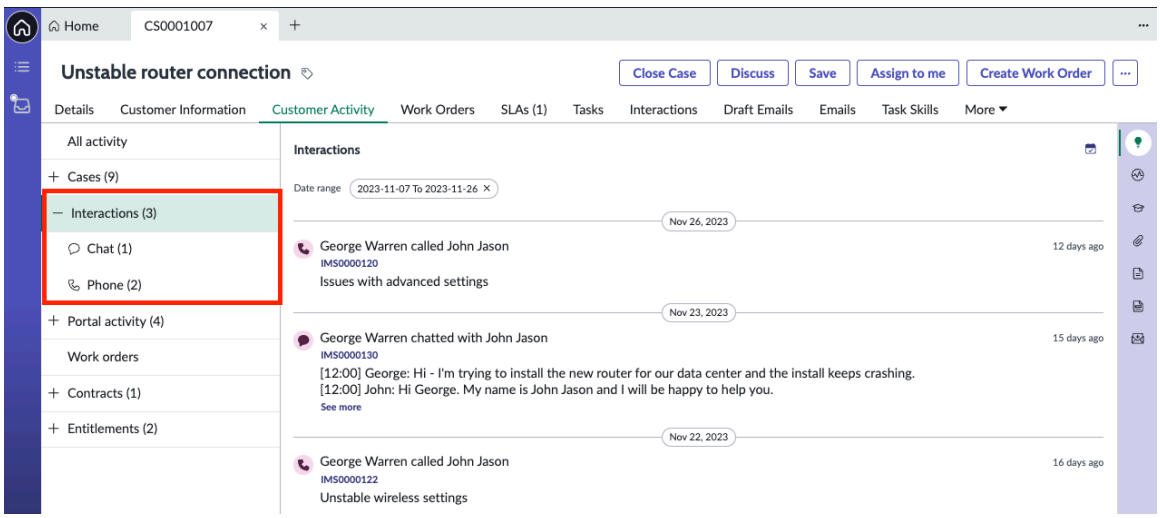
```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
    actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "", "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of the table on which
 the business rules is triggered. If this business rule is on Case table, current will hold the
 GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity type
module: module that is configured in the Module field of the created activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a notification message will also be
 displayed. You can update the script as required.
```

고객 활동 뷰의 활동 그룹 구성

활동 그룹을 생성한 후 활동 유형을 활동 그룹에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활동 그룹은 활동 유형의 논리적 그룹입니다. 활동 그룹은 선택한 패싯에 따라 활동 피드에 표시됩니다.
활동 그룹은 Agent Workspace의 고객 활동 뷰에 표시됩니다.



다음 비디오 튜토리얼에서 활동 그룹을 구성하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오. 활동 그룹 구성

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 피드 구성 〉 활동 그룹.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

새 활동 그룹 필드 설명

필드	설명
이름	활동 그룹의 이름을 선택하십시오.
테이블 이름	이 그룹의 활동이 수행되는 객체를 저장하는 테이블을 선택합니다. 일반적으로 활동 유형에서 선택한 활동 소스와 같습니다.

4. 활동 그룹을 생성했으면 활동 그룹 목록에서 선택한 후 활동 유형을 그룹에 추가하십시오.
5. 활동 유형 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

새 활동 유형 필드 설명

필드	설명
활동 유형	활동 그룹에 추가하려는 활동 유형을 선택합니다.
활동 그룹 필드	활동 그룹에 관련된 테이블의 객체를 식별하는 활동 소스 테이블에서 필드를 선택합니다.

7. 제출을 선택합니다.

고객 활동 뷰의 활동 유형 템플릿 구성

활동 유형 템플릿을 생성하여 활동 피드에서 활동 타일 각각에 활동 유형 데이터를 표시하는 방법을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
표시되는 필드, 타일에서 표시되는 위치, 표시 순서를 정의할 수 있습니다.
다음 비디오 튜토리얼에서 활동 유형 템플릿을 구성하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오. 활동 유형 템플릿 구성

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 피드 구성 〉 활동 유형 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 필요에 따라 필드를 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.

활동 유형 템플릿 필드 설명

필드	설명
이름	템플릿의 이름을 입력합니다.
활동 유형	템플릿을 추가할 활동 유형을 선택합니다.
아이콘	활동 유형에 사용할 아이콘을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 활동 유형 템플릿을 생성했으면 활동 유형 템플릿 목록에서 선택하여 표시할 필드와 필드의 순서를 구성합니다.
6. 활동 유형에 대한 템플릿 필드를 생성하려면 새로 만들기를 선택합니다.
7. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

새 활동 유형 템플릿 필드 설명

필드	설명
유형	필드를 활동 소스 또는 활동 그룹 테이블 중 어디에서 선택할지 결정하려면 유형을 선택합니다.
필드	추가할 필드를 선택합니다. **주:** 활동 타일의 하위 헤더에 표시할 HTML 필드를 구성할 수 없습니다.
레이블 표시	활동 타일에 필드 레이블을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
위치	필드가 활동 타일에 컨텐츠 또는 하위 헤더 중 무엇으로 표시되는지 결정하려면 위치를 선택하십시오. **주:** 활동 타일에는 하나의 필드만 컨텐츠로 표시됩니다.
순서	활동 타일에 필드가 표시되는 순서를 선택하십시오.
활동 그룹 기록에 대한 링크 사용	이 확인란을 선택하여 필드를 활동 그룹 기록에 링크로 표시합니다.
시간 전으로 표시	이 확인란을 선택하여 필드를 시간 전 형식으로 표시합니다. **주:** 이 필드는 시간 또는 날짜 정보를 포함하는 필드에만 적용됩니다.
콘텐츠 아이콘	타일에 표시되는 컨텐츠의 아이콘입니다.

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

필드	설명
	주: 이 필드는 위치 필드에서 컨텐츠를 선택한 경우에만 표시됩니다.
콘텐츠 도구 설명	타일에 표시되는 아이콘의 도구 설명입니다. 주: 이 필드는 위치 필드에서 컨텐츠를 선택한 경우에만 표시됩니다.
조건	선택한 필드에 적용되는 조건입니다. 예를 들어, 증명서 활동 유형 템플릿에서 채팅 요약 필드가 비어 있을 때 증명서를 표시하는 조건을 구성할 수 있습니다.

8. 제출을 선택합니다.

활동 그룹 및 활동 유형을 활동 컨텍스트와 연결

정보를 표시할 대상에 따라 생성한 활동 그룹 및 활동 유형을 활동 컨텍스트에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활동 컨텍스트는 고객 서비스 에이전트와 상호작용하는 개인 또는 사용자입니다. 미리 정의된 활동 컨텍스트인 소비자 및 접촉 창구, 두 가지가 있습니다. 정보를 표시할 대상에 따라 생성한 활동 그룹 및 활동 유형을 활동 컨텍스트에 추가합니다.
다음 비디오 튜토리얼에서 활동 그룹을 활동 컨텍스트에 연결하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오.
활동 그룹을 활동 컨텍스트에 연결

다음 비디오 튜토리얼에서 활동 유형을 활동 컨텍스트에 연결하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오.
활동 유형을 활동 컨텍스트에 연결

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 고객 활동 〉 활동 컨텍스트.

2. 구성을 추가하려는 접촉 창구 또는 소비자 기록을 엽니다.

3. 활동 컨텍스트 그룹 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

4. 활동 그룹을 추가합니다.

5. 활동 컨텍스트 유형 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

6. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

활동 컨텍스트 유형 관련 목록 필드 설명

필드	설명
활동 유형	활동 유형을 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.

필드	설명
활동에서 가져오기	이 활동 유형에 대해 비즈니스 규칙이 정의되지 않은 경우 활동에서 가져오기 선택을 취소합니다.
필터 조건	필터 기준을 추가하여 소스 테이블에 필터 조건을 적용합니다.
소스 매핑 필드	컨텍스트와 관련된 소스 테이블에서 필드를 선택합니다.
컨텍스트 매핑 필드	컨텍스트 테이블에서 필드를 선택하여 소스 매핑 필드에서 선택한 필드에 매핑합니다.
고급 매핑	소스 매핑 및 컨텍스트 매핑이 충분하지 않은 경우 고급 매핑을 선택하고 고급 매핑 스크립트 필드에 스크립트를 작성하십시오.

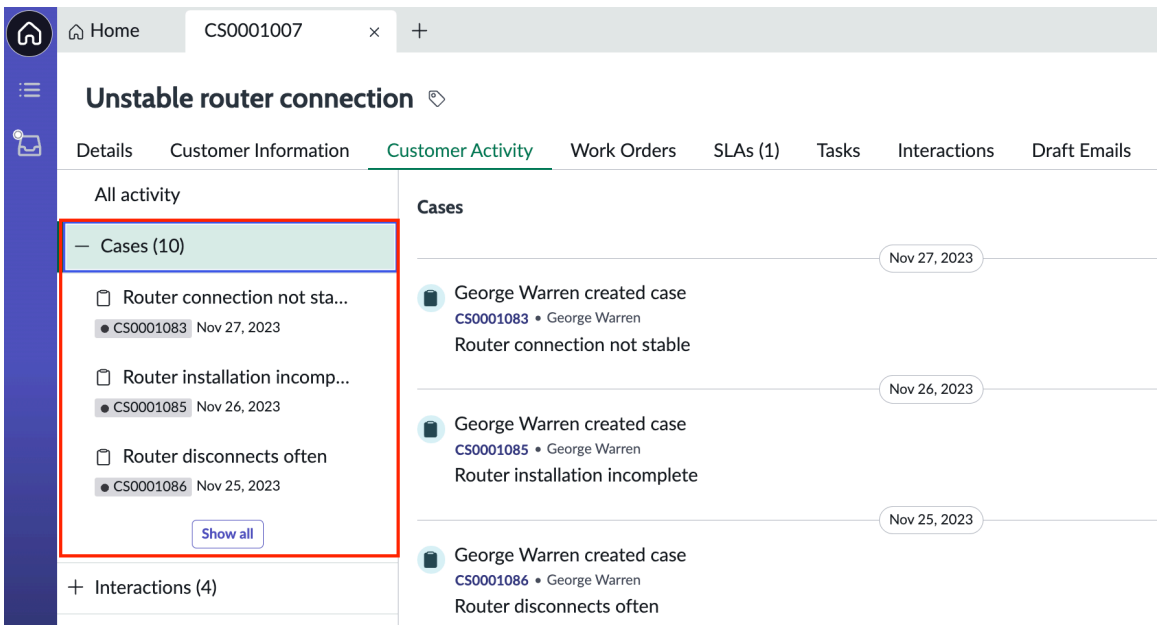
7. 제출을 선택합니다.

활동 컨텍스트에 대한 패싯 생성

패싯을 생성하여 데이터를 그룹화하고 고객 서비스 에이전트가 활동 피드에서 보고 싶은 데이터를 필터링하고 표시할 수 있도록 합니다.

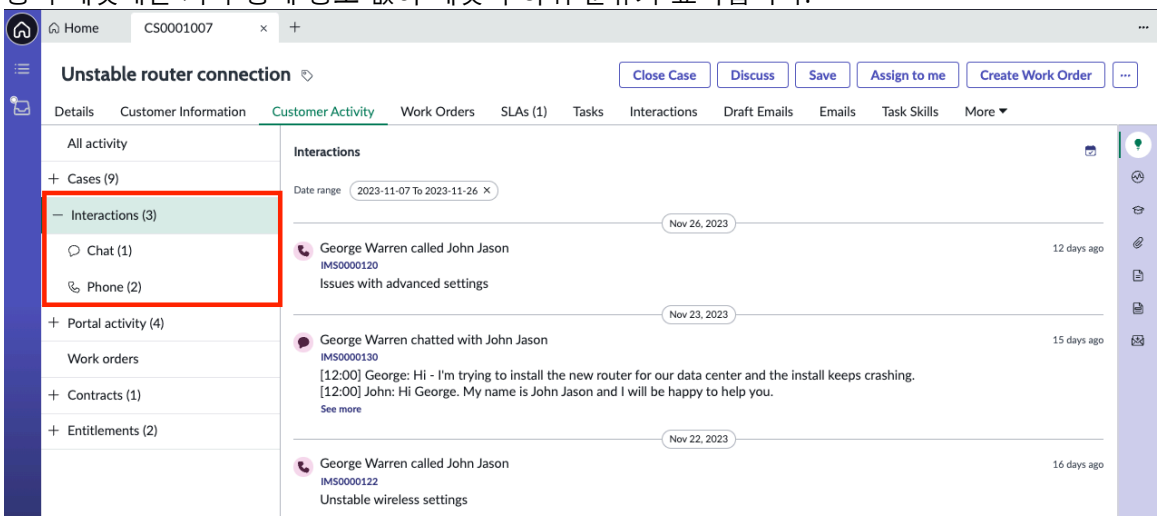
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활동 컨텍스트는 고객 서비스 에이전트와 상호작용하는 개인 또는 사용자입니다. 미리 정의된 활동 컨텍스트인 소비자 및 접촉 창구, 두 가지가 있습니다. 패싯이 데이터를 그룹화하면 고객 서비스 에이전트가 활동 피드에서 보고 싶은 데이터를 필터링하고 표시할 수 있습니다. 각 패싯은 활동 그룹을 나타냅니다.
패싯은 Agent Workspace의 고객 활동 뷰에 표시됩니다. 동적 패싯에는 패싯 관련 기록 상세 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.

정적 패싯에는 기록 상세 정보 없이 패싯의 하위 분류가 표시됩니다.



다음 비디오 튜토리얼에서 패싯을 구성하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오. 패싯을 정의하고 컨텍스트에 연결

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 정보 센터 〉 고객 활동 〉 활동 컨텍스트.
2. 패싯을 생성하려는 접촉 창구 또는 소비자 기록을 여십시오.
3. 패싯 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 필요에 따라 필드를 입력합니다.

새 활동 컨텍스트 필드 설명

필드	설명
이름	패싯의 이름을 입력합니다. 고객 활동 뷰에 나타나는 패싯의 이름입니다.
활동 컨텍스트 그룹	패싯에 대한 활동 컨텍스트 그룹을 추가합니다.
패싯 유형	패싯의 동적 또는 정적 여부를 선택합니다. 패싯 관련 기록 상세 정보를 동적으로 표시합니다. 기록 상세 정보 없이 패싯의 하위 분류를 정적으로 표시합니다. 정적 패싯을 패싯 그룹에 연결할 수도 있습니다.
순서	패싯을 표시할 순서를 입력합니다.
패싯 그룹	정적 패싯 유형을 선택한 경우에는 패싯을 그룹에 연결합니다. 패싯을 패싯 그룹에 연결하면 이 패싯은 선택한 패싯 그룹의 하위 범주가 됩니다.
아이콘	패싯의 아이콘을 선택합니다.

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

필드	설명
패싯 제목	동적 패싯 유형을 선택한 경우 패싯 제목으로 표시할 기록의 필드를 선택합니다.
패싯 필드	패싯 유형을 동적으로 선택한 경우 각 레코드에 대해 표시할 필드를 선택합니다.

5. 제출을 선택합니다.

동적 관련 기록 구성

시스템 관리자는 CSM Configurable Workspace의 상황별 측면 패널에 관련 기록을 표시하도록 동적 관련 기록 기능을 구성할 수 있습니다. 이러한 기록은 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화합니다.

동적 관련 기록 기능을 구성하려면 여러 가지 유형의 기록이 필요합니다. 이러한 기록 유형에 관한 자세한 내용은 다음 표를 참조하십시오.

- 관련 기록 컨텍스트
- 관련 기록 정의
- 컨텍스트 관련 기록 정의

동적 관련 기록 유형

기록 유형	설명
관련 기록 컨텍스트	관련 기록이 관련 기록 탭에 나타나는 컨텍스트를 정의합니다. 다음과 같은 유형의 기록에 대해 관련 기록 컨텍스트를 생성할 수 있습니다. • 고객 서비스 케이스와 같은 소스 기록 • 온보딩 케이스에 구성원 추가와 같은 Playbook 활동 컨텍스트 기록은 다음 정보를 지정합니다. • 관련 기록이 구성되는 기록의 유형을 포함하는 테이블. • 선택한 테이블에 적용되는 추가적인 조건. 이 조건에 따라 선택한 테이블에 대한 관련 기록 정의가 런타임에서 실행되는지 여부가 결정됩니다. • SLA 또는 이메일과 같이 표시할 관련 기록의 유형.
관련 기록 정의	검색할 특정 데이터 유형(예: SLA 또는 활성 계약)을 지정합니다. 관련 기록 탭에 포함할 각 데이터 유형에 대한 관련 기록 정의를 만든 다음 하나 이상의 정의를 컨텍스트 기록과 연결할 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.

동적 관련 기록 유형

기록 유형	설명
컨텍스트 관련 기록 정의	컨텍스트 기록과 관련 정의 기록 간의 관계를 정의합니다. 컨텍스트 기록을 열면 컨텍스트 관련 기록 정의 관련 목록에서 연결된 정의 기록을 볼 수 있습니다.

필드 설명을 포함하여 이러한 테이블에 대한 자세한 내용은 동적 관련 기록 테이블을 참조하십시오.

컨텍스트 및 정의 기록의 작동 방식

컨텍스트 기록은 관련 기록이 관련 기록 탭에 나타나는 컨텍스트를 정의합니다. 여기에는 선택한 기록 유형에 적용할 조건이 포함됩니다. 예를 들어 온보딩 Playbook 활동에 대한 컨텍스트 기록을 만들려면 다음 단계를 따릅니다.

1. 활동 실행**[sys_pd_activity_context]** 활동을 저장하는 테이블을 선택합니다.
2. 선택한 테이블에 적용되는 다음의 추가적인 조건을 정의합니다.
   - **[Activity.Process definition] [is] [Onboarding playbook]**
   - **[Activity] [is] [Add additional members]**
     이 조건에 따라 선택한 테이블에 대한 관련 기록 정의가 런타임에서 실행되는지 여부가 결정됩니다. 조건이 true로 평가되면 정의가 실행됩니다. false인 경우 정의가 무시됩니다. 컨텍스트에 조건이 없는 경우 true로 평가됩니다.
3. 추가 구성원을 실행할 관련 기록 정의를 선택합니다.

런타임 시, 시스템은 현재 기록 또는 Playbook 활동과 일치하는 관련 기록 컨텍스트가 있는지 확인합니다.

- 일치를 찾으면 시스템이 컨텍스트에 정의된 조건을 평가합니다.
- 조건이 true로 평가되면 시스템이 컨텍스트에 대한 관련 기록 정의를 실행합니다.

위 예시를 진행하기 위해, Case Playbook for Onboarding을 사용하는 에이전트가 현재 구성원을 추가하기 위한 활동을 진행 중입니다. 시스템은 올바른 관련 기록을 표시하기 위해 다음 작업을 수행합니다.

- 활성 컨텍스트를 확인하고 추가 구성원 온보딩을 찾습니다.
- 컨텍스트의 조건을 평가하고 true로 평가되는지 결정합니다.
- 추가 구성원 관련 기록 정의를 실행합니다.
- 추가 구성원 관련 기록 정의에 지정된 테이블에서 올바른 기록 세트를 검색하여 표시합니다. 이 경우 관련 당사자 [sn_customerservice_related_party] 테이블입니다.

정의 기록은 컨텍스트를 기반으로 검색되는 관련 기록을 정의하는 스크립트를 사용합니다. 이 기록은 관련 기록 데이터가 저장되는 테이블도 포함합니다. 런타임 시, 스크립트는 조건과 함께 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트를 평가하고 관련 기록 데이터를 동적으로 표시합니다.

동적 관련 기록 구성 작업

동적 관련 기록 기능 구성에는 다음 작업이 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.

- 관련 기록 컨텍스트와 정의를 구성하여 관련 기록 탭에 표시할 관련 기록을 지정합니다.
- 관련 기록 탭에 표시되는 기록에 대한 카드 레이아웃을 구성합니다.
- 표시할 관련 기록의 최대 수를 구성합니다.

관련 기록 목록 카드 레이아웃

기록이 카드 형식으로 관련 기록 탭에 나타납니다. 이 형식은 다양한 데이터 소스가 카드와 목록에 표시되는 방식을 표준화하는 Now Platform 애플리케이션인 Entity View Action Mapper (EVAM)를 통해 생성됩니다.

EVAM은 뷰 구성과 뷰 템플릿을 사용하여 각 관련 기록 유형에 대한 정보가 표시되는 방식을 결정합니다.

- EVAM 뷰 구성: 조건, 테이블 및 테이블 필드, 선언적 작업을 연결된 뷰 템플릿에 결합합니다.
- EVAM 뷰 템플릿: 카드 표시 및 사용에 필요한 정보를 제공하는 데 사용되는 JSON이 포함됩니다.

EVAM 뷰 구성을 함께 그룹화하여 구성 번들을 생성할 수 있습니다. Dynamic Related Records for Configurable Workspace 플러그인에는 동적 관련 기록 기능에 대한 뷰 구성 및 뷰 템플릿을 포함하는 구성 번들 `dynamic_related_records_bundle`이 포함됩니다.

시스템 관리자는 `dynamic_related_records_bundle`에서 뷰 구성을 수정하거나 새로운 뷰 구성을 만들 수 있습니다. 여기에는 각 유형의 기록에 대해 카드에 표시되는 필드 선택이 포함됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- EVAM 뷰 구성 정의
- EVAM 뷰 템플릿 정의

플러그인에 포함된 관련 기록 정의

Dynamic Related Records for Configurable Workspace 플러그인에는 케이스 기록에 대한 여러 관련 기록 정의가 포함되어 있습니다. 정의 목록을 보려면 다음으로 이동합니다. 동적 관련 기록 〉 관련 기록 정의.

시스템 관리자는 UI Builder에서 관련 기록 공유 페이지에 정의를 추가하여 에이전트가 이러한 정의를 사용할 수 있도록 할 수 있습니다.

관련 기록 정의 테이블

관련 기록 정의	설명
SLA	다음 필드의 정보를 포함한 케이스에 대한 SLA가 표시됩니다. • 스테이지 • SLA 정의 • 시작 시간 • 남은 업무 시간
이메일	다음 필드의 정보를 포함하여 케이스에 대한 이메일이 표시됩니다. • 알림 유형 • 제목

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 정의 테이블

관련 기록 정의	설명
	• 수신자 • 생성된 날짜
에스컬레이션	다음 필드의 정보를 포함하여 케이스 또는 계정 및 접촉 창구 또는 소비자에 대한 에스컬레이션이 표시됩니다. • 상태 • 번호 • 에스컬레이션 심각도 • 소스 기록
차단자	다음 필드의 정보를 포함하여 케이스에 대한 차단 작업이 표시됩니다. • 차단 작업 • 차단 이유
하위 케이스	다음 필드의 정보를 포함하여 케이스에 관련된 하위 케이스가 표시됩니다. • 번호 • 짧은 설명 • 계정 및 접촉 창구 • 소비자

동적 관련 기록

현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 CSM Configurable Workspace의 상황별 측면 패널에 관련 기록을 표시합니다.

동적 관련 기록 기능을 통해 고객 서비스 에이전트는 필요할 때 필요한 정보에 쉽게 액세스할 수 있습니다. 에이전트는 현재 탭에서 다른 탭으로 이동하여 관련 목록의 정보를 검색하지 않고도 상황별 측면 패널에서 관련 기록을 볼 수 있습니다. 또한 이 기능을 사용하면 사용자가 참조 또는 상위-하위 관계 유형 없이도 관련 기록을 표시할 수 있습니다.

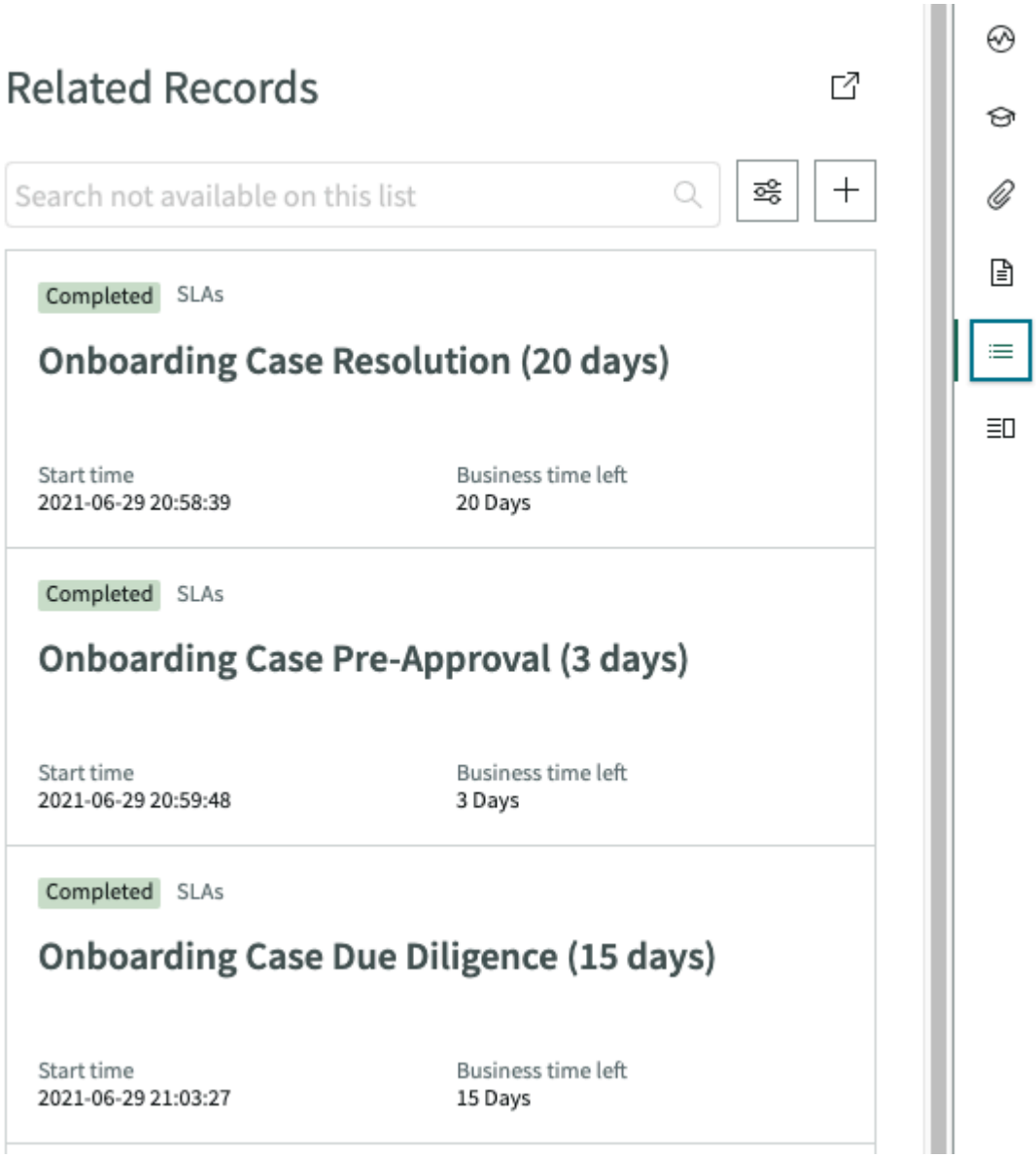
여러 유형의 에이전트가 동적 관련 기록을 사용하여 다양한 정보를 확인할 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 새 케이스를 생성하는 프런트 라인 에이전트는 최근에 열린 유사 케이스를 확인할 수 있습니다.
- 불만 사항 케이스를 검토하는 미들 오피스 에이전트는 고객에 대한 활성 계약을 볼 수 있습니다.
- 백오피스 에이전트는 선택한 Playbook 활동에 대한 이메일을 볼 수 있습니다.

관련 기록을 보려면 CSM Configurable Workspace의 상황별 측면 패널에서 관련 기록 탭을 클릭합니다. 기록은 관련 기록 목록에 읽기 전용 카드로 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.

상황별 측면 패널의 관련 기록 탭



동적 관련 기록 구성

시스템 관리자는 동적 관련 기록 기능을 구성하고 다음 정보를 정의할 수 있습니다.

- 케이스 기록 또는 Playbook 활동과 같이 관련 기록이 표시되는 기록의 유형을 지정하는 컨텍스트 기록. 또한 컨텍스트는 관련 기록을 표시하기 위해 충족해야 하는 기록 유형에 대한 조건을 지정할 수 있습니다.
- SLA 또는 계약과 같이 표시할 각 특정 유형의 관련 기록에 대한 정의.
- 컨텍스트 기록 및 관련 정의 기록 간의 관계.

시스템 관리자는 관련 기록 카드 형식을 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 동적 관련 기록 구성을 참조하십시오.

동적 관련 기록 사용

에이전트는 검색 필드에 텍스트를 입력하여 관련 기록 목록을 검색하거나, SLA 또는 활성 고객 계약과 같은 특정 유형의 기록을 표시하도록 목록을 필터링할 수 있습니다. 에이전트는 카드를 펼쳐

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

더 세부적인 뷰를 표시하거나 하위 탭에서 목록을 열 수 있습니다. 에이전트에게 생성 권한이 있는 경우, 선택한 유형의 새 관련 기록도 만들 수 있습니다.

에이전트 작업에 관한 자세한 정보는 상황별 측면 패널에서 관련 기록 탭 사용을 참조하십시오.

동적 관련 기록 플러그인

Dynamic Related Records for Configurable Workspace 플러그인 (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)은 에서 ServiceNow Store사용할 수 있습니다.

ServiceNow Store에서 요청하여 ServiceNow Store 애플리케이션을 설치하십시오. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

이 플러그인을 통해 에이전트는 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 관련 정보에 액세스할 수 있습니다. 시스템 관리자는 에이전트가 수행하는 작업에 대해 컨텍스트에 맞는 데이터를 사용할 수 있도록 관련 기록 정의를 구성할 수 있습니다.

이 플러그인은 동적 관련 기록 메뉴와 다음 모듈을 애플리케이션 내비게이터에 추가합니다.

- 관련 기록 컨텍스트
- 관련 기록 정의

이 플러그인은 여러 관련 기록 정의도 추가합니다. 자세한 내용은 플러그인에 포함된 관련 기록 정의를 참조하십시오.

Playbooks for 고객 서비스 관리에 동적 관련 기록 사용

Playbooks for 고객 서비스 관리 플러그인(sn_csm_playbook)은 CSM Configurable Workspace에 동적 관련 기록 기능을 추가합니다. 또한 케이스 컨텍스트 기록과 여러 관련 기록 정의를 포함합니다.

Case Playbook for Onboarding, Case Playbook for Complaints, Case Playbook for Product Support 애플리케이션에는 추가적인 컨텍스트 기록 및 관련 기록 정의가 포함됩니다.

관련 정보

동적 관련 기록 구성

상황별 측면 패널에서 관련 기록 탭 사용

상황별 측면 패널에서 관련 기록 탭 사용

에이전트는 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에서 기록을 보고, 검색하고, 정렬할 수 있습니다.

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

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

상황별 측면 패널의 관련 기록 탭

작업	단계
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 목록을 보려면 관련 기록 탭(☰)을 클릭합니다.

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

상황별 측면 패널의 관련 기록 탭

작업	단계
	관련 기록이 카드 형식으로 목록에 나타납니다. 목록에 어떤 기록이 먼저 표시되는지는 목록 상단에 있는 필터에서 선택한 기록 유형에 따라 달라집니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	관련 기록 목록의 상단에 있는 필터를 사용하여 확인하려는 관련 기록의 유형을 선택합니다. 에이전트는 필터를 사용하여 현재 선택된 정보도 볼 수 있습니다. **1.** 필터 아이콘( )을 클릭합니다. **2.** 드롭다운 메뉴에서 기록 유형을 선택합니다. 드롭다운 메뉴에는 상위 기록에 대해 구성된 관련 목록이 포함됩니다.
관련 기록 목록 검색	관련 기록 목록의 상단에 있는 검색 필드를 사용하여 텍스트 검색을 수행합니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조 표시됩니다. **1.** 관련 기록 목록의 상단에 있는 검색 필드에 검색 텍스트를 입력합니다. **2.** 검색 아이콘을 클릭합니다. 주: 선택한 유형의 관련 기록에 검색을 사용할 수 없는 경우 검색 필드는 회색으로 표시됩니다.
하위 탭에서 관련 기록 열기	관련 기록 목록에서 카드를 클릭하여 상위 기록의 하위 탭에서 기록을 엽니다. 하위 탭에서, 에이전트는 기록 세부 정보를 보고 실행 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	목록 뷰 아이콘( )을 클릭하면 상위 기록의 하위 탭에 있는 목록 뷰에 관련 기록이 나타납니다.
선택한 관련 목록에 대한 새 기록 생성	관련 기록 목록에서 현재 선택된 기록 유형에 대한 새 기록을 생성합니다. 이 작업을 수행하면 상위 기록의 하위 탭에 새 기록 양식이 열립니다. **1.** 관련 기록 목록 상단에 있는 기록 생성 아이콘( )을 클릭합니다. **2.** 기록 양식의 필드를 입력하고 저장을 클릭합니다.

관련 기록 공유 페이지

관련 기록 공유 페이지를 사용하면 사용자가 상황별 측면 패널에서 현재 기록 또는 Playbook 활동과 관련된 기록을 볼 수 있습니다.

ui_builder_admin 역할 또는 시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 UI Builder에서 기록 페이지를 구성하고 관련 기록 공유 페이지를 사용하여 상황별 측면 패널에 관련 기록 탭을 추가할 수 있습니다. 관련 기록 탭에는 카드 형식으로 된 관련 기록 목록이 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.

관련 기록 공유 페이지를 사용하여 기본 기록에 대한 관계가 구성된 테이블의 기록을 표시합니다. 여기에는 SLA, 활성 계약, 이메일과 같은 여러 유형의 관련 기록이 포함될 수 있습니다.

관련 기록 공유 페이지의 특성은 다음과 같습니다.

- Base Agent Workspace 앱 셸의 일부입니다.
- 페이지 템플릿에서 사용할 수 있는 공용 페이지입니다.
- 모든 페이지의 상황별 측면 패널에 포함될 수 있는 일반 페이지입니다.

관련 기록 공유 페이지에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 개발자 사이트의 관련 기록 구성 요소 정보를 참조하십시오.

동적 관련 기록 테이블

동적 관련 기록 기능은 다양한 테이블을 사용하여 컨텍스트 및 정의 정보를 저장합니다.

다음 테이블은 동적 관련 기록 기능의 구성을 지원합니다. 이러한 테이블은 sys_metadata 테이블을 확장합니다.

관련 기록 컨텍스트 테이블

관련 기록 컨텍스트[sn_related_record_context] 테이블의 기록은 관련 기록 탭에 관련 기록이 나타나는 컨텍스트를 정의합니다. 여기에는 다음 정보가 포함됩니다.

- 선택한 테이블. 원본 기록(예: 고객 서비스 케이스) 또는 Playbook 활동(예: 온보딩 케이스에 구성원 추가)에 대한 컨텍스트 기록을 만들 수 있습니다.
- 선택한 테이블에 적용되는 추가적인 조건. 이 조건에 따라 선택한 테이블에 대한 관련 기록 정의가 실행되는 시점이 결정됩니다.
- 실행할 관련 기록 정의. 이 정의는 검색할 데이터(예: SLA 또는 이메일)를 지정합니다.

관련 기록 컨텍스트 테이블 필드

필드	설명
이름	컨텍스트 기록의 고유 이름.
테이블에 적용	컨텍스트 기록에 대한 기록 유형을 저장하는 테이블. 원본 기록에 대한 관련 기록을 표시하려면 원본 기록을 저장하는 테이블을 선택합니다. (예: 케이스 [sn_customerservice_case]) Playbook 활동에 대한 관련 기록을 표시하려면 활동을 저장하는 테이블을 선택합니다. (예: 활동 실행 [sys_pd_activity_context])
기본 참조 필드	평가를 위해 컨텍스트 관련 기록 정의에 전달된 테이블에 적용의 기본 필드입니다. 이 값은 정의에 스크립팅된 쿼리에서 사용됩니다. 지원되는 데이터 형식은 다음과 같습니다. • Sys ID • Doc ID • 참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 컨텍스트 테이블 필드

필드	설명
보조 참조 필드	평가를 위해 컨텍스트 관련 기록 정의에 전달된 테이블에 적용의 보조 필드입니다. 이 값은 정의에 스크립팅된 쿼리에서 사용됩니다. 지원되는 데이터 형식은 다음과 같습니다. • Sys ID • Doc ID • 참조
애플리케이션	컨텍스트 기록이 적용되는 애플리케이션입니다. 읽기 전용 필드입니다.
활성	컨텍스트 기록을 활성화합니다.
상속됨	활성화되면 컨텍스트 기록은 테이블에 적용에서 확장되는 테이블도 고려합니다.
조건	테이블에 적용의 기록에 적용되는 조건입니다.

관련 기록 정의 테이블

관련 기록 정의 [sn_related_record_definition] 테이블의 기록은 검색할 데이터의 한 가지 유형(예: 활성 계약, 케이스 작업 또는 SLA)을 지정합니다. 정의 레코드에는 다음이 포함됩니다.

- 관련 기록 탭의 필터 드롭다운 목록에 나타나는 표시 레이블
- 쿼리해 올 테이블 (예: 이메일 [sys_email] 테이블)
- 필요한 경우 기본 및 보조 참조 테이블
- 쿼리해 올 필드를 추가로 지정하는 스크립팅된 조건

관련 기록 탭에 포함할 각 데이터 유형에 대한 정의 기록을 만든 다음 정의를 하나 이상의 컨텍스트 기록과 연결합니다.

관련 기록 정의 테이블 필드

필드	설명
표시 레이블	관련 기록 정의의 고유한 이름. 이 레이블은 관련 기록 탭의 필터 목록에 나타납니다.
기본 참조 테이블	정의 스크립트에 사용되는 기본 테이블입니다. 런타임 시, 스크립트는 이 유형의 기록을 지나칩니다. 관련 기록 컨텍스트의 기본 참조 필드에 데이터 유형을 입력한 경우 해당 데이터 유형의 테이블을 입력합니다.
보조 참조 테이블	정의 스크립트에 사용되는 보조 테이블입니다. 런타임 시, 스크립트는 이 유형의 기록을 지나칩니다. 관련 기록 컨텍스트의 보조 참조 필드에 데이터 유형을 입력한 경우 해당 데이터 유형의 테이블을 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 기록 정의 테이블 필드

필드	설명
애플리케이션	정의 기록이 적용되는 애플리케이션입니다. 읽기 전용 필드입니다.
쿼리 대상	검색할 관련 기록 데이터를 저장하는 테이블입니다.
활성	정의 기록을 활성화합니다. 관련 기록 탭에 해당 유형의 관련 기록을 표시하려면 정의가 활성 상태여야 합니다.
스크립트	컨텍스트를 기반으로 검색되는 기록을 정의하는 스크립트를 생성합니다.

컨텍스트 관련 기록 정의 테이블

컨텍스트 관련 기록 정의 [sn_m2m_context_related_record_defn] 테이블은 컨텍스트 기록과 관련 정의 기록 간의 관계를 정의합니다.

컨텍스트 기록을 열면 컨텍스트 관련 기록 정의 관련 목록에서 연결된 정의 기록을 볼 수 있습니다.

컨텍스트 및 관련 정의 기록

필드	설명
관련 기록 컨텍스트	컨텍스트 기록입니다.
관련 기록 정의	컨텍스트 기록과 연결된 관련 기록 정의의 이름입니다. 시스템은 이 정의를 사용하여 검색할 기록을 결정합니다.
애플리케이션	컨텍스트 기록이 적용되는 애플리케이션입니다. 읽기 전용 필드입니다.
순서	이 순서에 따라 관련 기록 탭의 필터 목록에 관련 기록 유형이 나타나는 위치가 결정됩니다. 이 관련 기록 정의의 순서와 관련 기록 컨텍스트에 연결된 다른 정의의 순서를 비교하여 필터 목록에 나타나는 순서가 결정됩니다. 기록에 두 개 이상의 컨텍스트가 적용되는 경우, 시스템은 모든 관련 기록 유형의 순서를 평가합니다. 중복된 관련 기록 유형이 있는 경우, 시스템은 순서 값이 가장 낮은 기록 유형을 사용합니다.
활성	이 컨텍스트 기록에 대한 관련 기록 정의를 활성화합니다.

관련 기록 컨텍스트 구성

이러한 유형의 구성 기록은 관련 기록이 관련 기록 탭에 나타나는 컨텍스트를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관련 기록 컨텍스트에서 시스템 관리자는 다음 정보를 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.

- 컨텍스트에 대한 기록 유형을 저장하는 테이블. 케이스와 같은 소스 기록 또는 Playbook 활동에 대한 컨텍스트를 생성할 수 있습니다.
- 선택한 테이블에 적용되는 조건. 이 조건에 따라 컨텍스트에 연결된 관련 기록 정의가 런타임에서 실행되는지 여부가 결정됩니다.
  - 조건이 true로 평가되면 시스템이 관련 기록 정의를 실행합니다.
  - 조건이 false로 평가되면 시스템이 정의를 무시합니다.

    주:
    컨텍스트에 조건이 없는 경우 true로 평가됩니다.

- 실행할 관련 기록 정의. 이 컨텍스트에 표시할 각 관련 기록 유형에 대한 정의를 연결합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 관련 기록 〉 관련 기록 컨텍스트.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 컨텍스트 기록의 이름을 입력합니다.
4. 테이블에 적용 필드에 컨텍스트의 기록 유형을 저장하는 테이블을 선택합니다.
5. 기본 참조 필드에서, 평가를 위해 컨텍스트 관련 기록 정의에 전달되는 테이블에 적용의 필드를 선택합니다.
   지원되는 데이터 형식은 다음과 같습니다.
   - Sys ID
   - Doc ID
   - 참조
6. 옵션: 필요한 경우, 보조 참조 필드의 테이블에 적용에서 또 다른 참조 필드를 선택합니다.
7. 컨텍스트 기록이 테이블에 적용에서 확장되는 테이블도 고려하기를 원하는 경우 상속됨 필드를 활성화합니다.
8. 조건 작성기를 사용하여 테이블에 적용의 기록에 적용되는 조건을 선택합니다.
   예를 들어 Playbook 활동에 대한 컨텍스트를 생성하는 경우, 조건 작성기를 사용하여 Playbook을 지정한 다음 해당 Playbook 내의 특정 활동을 지정할 수 있습니다.
9. 제출을 클릭합니다.
   관련 기록 컨텍스트 목록에 컨텍스트가 추가됩니다.

관련 기록 정의를 관련 기록 컨텍스트와 연결

원하는 관련 기록 정의를 컨텍스트 기록과 연결하여 선택한 기록 유형에 대해 나타나는 관련 기록을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관련 기록 컨텍스트에는 다음 정보가 포함됩니다.

- 컨텍스트에 대한 기록 유형을 저장하는 테이블(소스 기록 또는 Playbook 활동).
- 선택한 테이블에 적용되는 조건. 이는 연결된 관련 기록 정의가 런타임에서 실행되는지 여부를 결정합니다.
- 실행할 관련 기록 정의.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 관련 기록 〉 관련 기록 컨텍스트.
2. 원하는 컨텍스트를 클릭합니다.
3. 컨텍스트 관련 기록 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   새로 만들기 버튼을 보려면 애플리케이션을 변경해야 할 수 있습니다.
   a. 오른쪽 상단 모서리에 있는 시스템 설정 아이콘을 누릅니다.
   b. 개발자를 클릭합니다.
   c. 애플리케이션을 선택하고 팝업 창을 닫습니다.
4. 관련 기록 정의 목록에서 조회 아이콘을 클릭합니다.
5. 관련 기록 정의 목록에서 정의를 선택합니다.
6. 순서 필드의 정의에 순서 번호를 할당합니다.
   이 순서에 따라 관련 기록 탭의 필터 목록에 관련 기록 유형이 나타나는 위치가 결정됩니다.
7. 제출을 클릭합니다.

관련 기록 정의 구성

관련 기록 정의는 동적 관련 기록 기능이 관련 기록 탭에 표시할 수 있는 기록의 유형을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
시스템 관리자는 관련 정의를 만들고 원하는 정의를 관련 기록 컨텍스트와 연결할 수 있습니다. 예를 들어 관리자는 SLA 및 에스컬레이션 정의를 케이스 관련 기록 컨텍스트와 연결할 수 있습니다. 정의는 여러 컨텍스트와 연결될 수 있습니다.

Dynamic Related Records for Configurable Workspace 플러그인에는 케이스 기록에 대한 여러 관련 기록 정의가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 플러그인에 포함된 관련 기록 정의를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 동적 관련 기록 〉 관련 기록 정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 표시 레이블 필드에 정의의 이름을 입력합니다.
   이 레이블은 관련 기록 탭의 필터 드롭다운 목록에 나타납니다. 에이전트는 필터 아이콘을 클릭하고 관련 기록 목록에서 볼 관련 기록의 유형을 선택합니다.
4. 쿼리 대상 필드에서 검색할 관련 기록 데이터를 저장하는 테이블을 선택합니다.
5. 기본 참조 테이블 필드에서 테이블을 선택합니다.
   정의 스크립트에 사용되는 기본 테이블입니다. 런타임 시, 스크립트는 이 유형의 기록을 지나칩니다. 관련 기록 컨텍스트의 기본 참조 필드에 데이터 유형을 입력한 경우 해당 데이터 유형의 테이블을 입력합니다.
6. 옵션: 필요한 경우, 보조 참조 테이블 필드에서 테이블을 선택합니다.
   정의 스크립트에 사용되는 보조 테이블입니다. 런타임 시, 스크립트는 이 유형의 기록을 지나칩니다. 관련 기록 컨텍스트의 보조 참조 필드에 데이터 유형을 입력한 경우 해당 데이터 유형의 테이블을 입력합니다.
7. 스크립트 필드를 사용하여 컨텍스트를 기반으로 검색되는 기록을 정의합니다.

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

런타임 시, 스크립트는 선택한 조건과 함께 현재 기록의 컨텍스트를 평가하고 관련 기록을 동적으로 표시합니다.

8. 제출을 클릭합니다.

표시할 관련 기록의 최대 수 구성

CSM Configurable Workspace의 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에 표시할 관련 기록의 최대 수를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보
관련 기록 공유 페이지를 구성하는 작업의 일환으로, 관리자는 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에 표시되는 관련 기록의 최대 수를 정의할 수 있습니다. 이는 UI Builder 데이터 변환 구성의 일부로 정의됩니다. 기본값은 100입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 **UI** 빌더.
2. 내 경험 목록에서 원하는 작업 공간을 클릭합니다.
3. 페이지 메뉴에서 기록을 선택합니다.
   페이지 메뉴는 UI Builder 인터페이스의 왼쪽 상단 모서리에 있습니다.
4. 원래 범위에서 편집을 클릭합니다.
5. 페이지 메뉴 아래의 컨텐츠 목록에서 상황별 사이드바 구성요소를 클릭합니다.
6. UI Builder 인터페이스 오른쪽에 있는 상황별 사이드바 구성 패널에서 구성 탭을 클릭합니다.
7. 탭 목록에서 관련 기록을 클릭합니다.
8. 컨텐츠 편집을 클릭합니다.
9. UI Builder 인터페이스 왼쪽에 있는 표시줄에서 데이터 아이콘을 클릭합니다.
10. 로컬 데이터 자원 인스턴스에서 관련 기록 조회를 클릭합니다.
11. 데이터 자원의 구성 탭에서 최대 결과 수 필드에 값을 입력합니다.
12. 저장을 클릭합니다.

Customer Service Mobile 애플리케이션 구성

모바일 장치에서 애플리케이션 인스턴스를 사용하는 에이전트에 Customer Service Mobile 애플리케이션을 구성하고 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Customer Service Mobile 플러그인(com.sn_csm_mobile)은 Customer Service Mobile 애플리케이션을 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 스튜디오.
2. 애플리케이션 선택 팝업 창에서 **Customer Service Mobile**을 클릭합니다.

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

가이드 앱 생성기인 Studio에 Customer Service Mobile 애플리케이션이 열립니다. Studio 사용에 대한 자세한 내용은 Guided App Creator를 사용하여 모바일 앱 생성 시작하기 를 참조하십시오.

3. 원하는 애플릿 및 데이터를 표시하도록 애플리케이션을 사용자 지정하고 에이전트 작업 및 알림을 구성합니다.

Guided Decisions 구성

Experience 애플리케이션을 통해 구조화된 ServiceNow# Guided Decisions 에이전트 문제 해결 프로세스를 만듭니다. 에이전트가 복잡한 문제를 일관된 방식으로 해결할 수 있도록 지원합니다.

Guided Decisions Experience 애플리케이션은 결정 트리 플로우를 작성하고 실행하기 위한 도구입니다. 결정 트리는 기록 컨텍스트에 따라 문제 해결 프로세스를 통해 에이전트를 안내합니다. 이 프로세스는 일련의 질문을 하고 에이전트가 답변을 제공합니다. 이러한 답변에 따라 에이전트는 해결 프로세스에서 취할 다음 단계에 대한 지침을 받습니다. 에이전트는 복잡한 문제를 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Guided Decision의 결정 트리 문서를 참조하십시오.

의사 결정 트리 사용 시나리오

의사 결정 트리는 에이전트가 다음과 같은 유형의 고객 문제를 해결하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

- 작동하지 않는 랩톱과 같은 결함이 있는 장치를 해결합니다. 결정 트리를 사용하여 원인을 찾고 고객에 대한 수정 사항을 제공합니다.
- 환불 요청을 검토합니다. 의사 결정 트리를 사용하여 고객이 환불을 받을 자격이 있는지 여부를 결정하며, 여기에는 예외 확인 및 작업 생성이 포함될 수 있습니다.
- 고객의 암호를 재설정합니다. 결정 트리를 사용하여 고객의 ID 확인, 다른 옵션 시도, 필요한 경우 암호 재설정 등의 프로세스를 에이전트에게 안내합니다.

[store-future: BEGIN review]특정 시나리오에 대한 결정 트리의 엔드 투 엔드 구성의 예는 을 참조하십시오 결정 트리의 구성 예시.[End]

Guided Decisions 기능

- 질문 및 지침 노드의 입력을 연결하여 결정 트리에서 값을 재사용합니다. 자식 트리의 입력을 부모 트리에 연결할 수도 있습니다.
- 활성화된 결정 트리를 현재 결정 트리에 연결하여 다른 결정 트리를 재사용하고 새 결정 트리를 생성하는 데 드는 노력을 줄입니다. 연결된 결정 트리는 현재 결정 트리의 하위 트리 역할을 합니다.
- 사용자가 이전 질문 노드 또는 지침 노드에서 응답을 편집할 수 있도록 합니다.

  중첩된 결정 트리에서 사용자는 하위 트리에서 상위 트리의 이전 노드로 다시 이동할 수 있습니다.

Guided Decisions 환경

Guided Decisions Experience 애플리케이션은 결정 코어 UI트리를 결정 트리 빌더 만들고 편집하기 위한 두 가지 경험을 제공합니다.

- 를 통해 문제 해결 프로세스에서 노드와 해당 경로의 그래픽 다이어그램 표현을 결정 트리 빌더생성합니다. 자세한 내용은 Decision Tree Builder의 결정 트리를 참조하십시오.
- 양식과 목록을 사용하고 기존 결정 트리를 편집합니다 코어 UI. 자세한 내용은 코어 UI의 결정 트리를 참조하세요.

Guided Decisions Experience 애플리케이션 설정

관리자는 다음 설정 작업을 완료하여 사용자가 의사 결정 트리를 만들고 실행할 수 있도록 Experience 애플리케이션을 설정합니다 Guided Decisions .

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

- Guided Decisions Experience 애플리케이션 설치.
- Guided Decisions 사용자에게 역할 할당 - 역할을 사용하여 기능 및 정보에 대한 Guided Decisions 액세스를 제어합니다.
- Recommended Actions 애플리케이션 설치 - 의사 결정 트리를 권장 작업으로 실행할 수 있습니다.

의사 결정 트리 만들기 및 구현

결정 트리 작성자 역할(decision_tree_author)의 사용자가 결정 트리를 생성합니다. 결정 트리를 만든 후에는 권장 작업, Playbook 또는 서비스 포털에 추가하여 결정 트리를 구현합니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Decision Tree Builder에서 결정 트리 생성
- 코어 UI에서 결정 트리 편집
- Playbook에 Guided Decisions 추가
- Recommended Actions에 Guided Decisions 추가
- 서비스 포털에 Guided Decisions 추가

Guided Decisions 사용

에이전트는 권장 작업의 일부 또는 케이스와 같은 기록 내 Playbook의 일부로 결정 트리와 상호작용합니다.

내부 사용자는 에서 의사 결정 트리와 상호 작용합니다 서비스 포털.

Playbook에 추가되는 Guided Decisions의 경우 에이전트는 결정 트리를 통해 작업하고 Playbook 스테이지 또는 활동의 일부로 지침에 제안된 작업을 완료할 수 있습니다. 에이전트가 결정 트리와 상호작용하는 방법은 Playbook 구성에 따라 달라집니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Playbook에서 Guided Decisions를 사용하여 케이스 해결
- 권장 작업에서 Guided Decisions를 사용하여 케이스 해결

ServiceNow Store에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Guided Decision의 결정 트리

결정 트리와 지침은 에이전트가 구조화된 문제 해결 프로세스를 진행하여 고객 문제를 더 빠르게 해결하고 표준화된 해결 방법을 제공할 수 있게 해줍니다.

결정 트리

결정 트리는 일련의 질문, 답변 및 에이전트가 따라야 하는 지침을 포함하는 다단계 프로세스입니다. 이 프로세스는 노드, 입력 및 경로를 포함하여 다양한 결정 트리 요소로 구성됩니다. 자세한 내용은 결정 트리 요소 문서를 참조하십시오.

결정 트리에는 다양한 유형의 노드가 포함되어 있습니다. 결정 노드는 하나 이상의 질문을 나타냅니다. 지침 노드는 에이전트에게 권장 사항을 제공합니다. 각 결정 트리에는 시작 노드라는 루트 노드가 있습니다. 각 노드에는 다음 노드에 대한 경로가 포함됩니다. 질문에 대한 답변을 바탕으로 각 결정 노드는 결과로 이어지며, 결과는 지침, 후속 질문 또는 다른 결정 트리가 될 수 있습니다.

지침

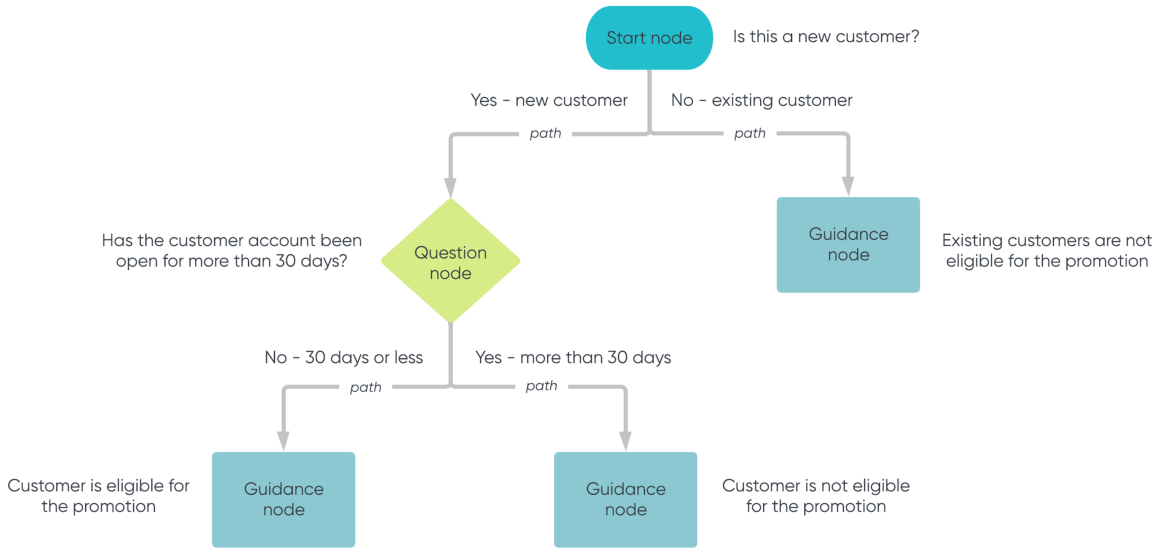
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지침은 에이전트가 수행할 수 있는 작업 또는 에이전트가 공유할 수 있는 정보입니다. 예를 들어, 지침은 에이전트가 지식 문서를 공유하거나 작업 주문을 생성하도록 권장할 수 있습니다. 에이전트는 카드의 버튼을 클릭하여 작업을 수행할 수 있습니다.

결정 트리의 예

다음 예에서는 고객의 프로모션 참여 자격을 결정하는 결정 트리의 구조를 보여주는 순서도를 사용합니다. 이 프로모션은 지난 30일 이내에 계정을 개설한 고객에게 제공됩니다.

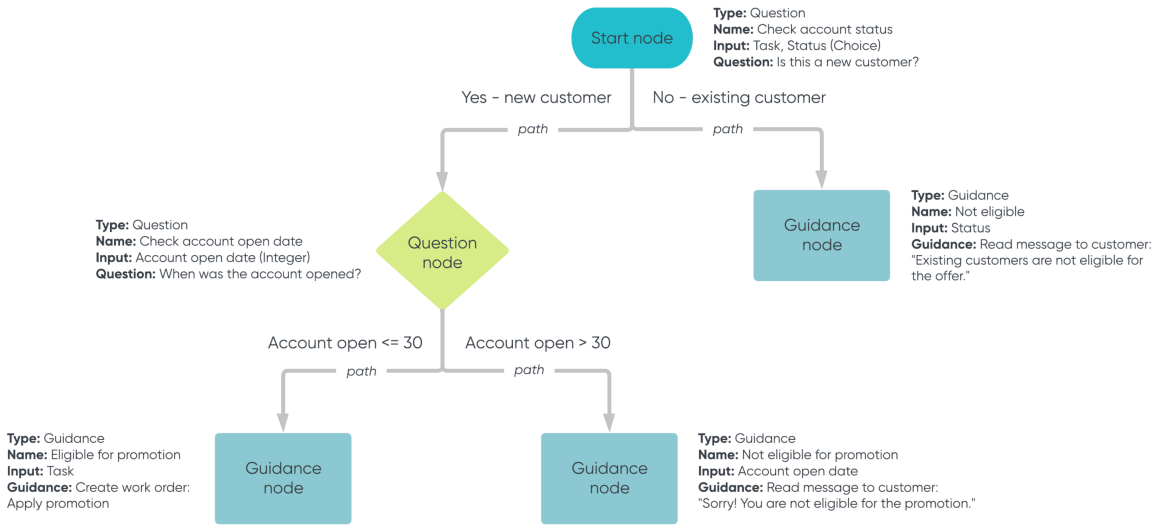
고객 자격을 평가하는 결정 트리



에이전트는 두 경로 중 하나를 선택하여 "새 고객입니까?" 질문에 대답할 수 있습니다.

- 아니요 경로는 고객이 프로모션에 적합하지 않음을 나타냅니다.
- 예 경로는 추가 질문을 하여 계정이 30일 이전에 개설되었는지 확인합니다.
  - 예일 경우 고객은 프로모션에 적합하지 않습니다.
  - 아니요일 경우 고객은 프로모션을 받을 수 있습니다.

결정 트리 구성 세부 정보



결정 트리 요소

결정 트리는 노드, 입력 및 경로를 포함한 여러 유형의 요소로 구성됩니다.

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

결정 트리는 다음 테이블에 설명된 다양한 요소를 사용하여 생성됩니다. 이러한 요소에 대한 용어는 결정 트리 빌더 및 코어 UI에서 약간 다르지만 정의는 동일하게 유지됩니다. 결정 트리 노드 및 경로에 대한 자세한 내용은 결정 트리 노드 및 결정 트리 경로 문서를 참조하십시오.

코어 **UI** 용어, 결정 트리 생성기 용어 및 정의

코어 UI 용어	결정 트리 빌더 용어	정의
결정 트리	결정 트리	일련의 질문과 답변을 포함하는 다단계 프로세스입니다. 답변에 따라 결정 트리의 각 질문은 다른 질문, 에이전트가 따라야 할 지침 또는 다른 결정 트리로 이어집니다.
노드	노드	노드는 결정 트리의 한 지점입니다. 트리의 해당 시점에서 발생하는 일에 따라 다양한 유형의 노드를 만들 수 있습니다. 노드 유형은 다음과 같습니다. • 시작 노드 • 질문 노드 • 지침 노드 • 링크 노드
시작 노드	시작 노드	결정 트리의 첫 번째 노드입니다. 결정 트리를 만들면 시스템이 자동으로 시작 노드를 생성합니다.
결정 노드	질문 노드 (노드를 추가하고 팝업 창에서 사용자에게 질문을 선택할 때)	이 유형의 노드는 하나 이상의 질문을 나타냅니다. 질문에 대한 답변은 결과로 이어지는데, 결과는 또 다른 질문, 지침 또는 또 다른 결정 트리가 될 수 있습니다.
지침 노드	지침 노드 (노드를 추가하고 팝업 창에서 결과로 지침 제안을 선택할 때)	이 노드 유형에는 에이전트에게 권장 사항을 제공하는 지침에 대한 참조가 있습니다.
링크 노드	링크 노드 (노드를 추가하고 팝업 창에서 결정 트리 연결을 선택하는 경우)	링크 노드에는 또 다른 결정 트리에 대한 참조가 포함되어 있습니다. 이러한 링크는 특정 조건이 충족되면 기본 결정 트리의 실행을 다른 결정 트리에 연결합니다.
지침	지침	에이전트가 수행할 수 있는 작업 또는 에이전트가 공유할 수 있는 정보입니다. Guided Decisions Experience 플러그인에 포함된 지침을 선택하거나 에서 지침 생성 코어 UI할 수 있습니다.
결정 입력	질문 또는 지침	구성된 답변 유형이 있는 질문 또는 지침입니다. 결정 트리를 진행할 때 에이전트는 사용자가

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

코어 **UI** 용어, 결정 트리 생성기 용어 및 정의

코어 UI 용어	결정 트리 빌더 용어	정의
		구성한 답변 유형의 형식으로 질문에 대한 답변을 제공할 수 있습니다.
입력 유형	답변 유형	질문 노드의 질문이 문자열, 정수 또는 선택과 같이 답변으로 수락할 수 있는 데이터 유형입니다. 지원되는 입력 유형 목록은 을 참조하십시오 질문에 대한 답변 유형.
결정 입력 매핑	링크 입력	한 결정 트리 노드의 입력을 다른 결정 트리 노드에 연결하여 이전 결정 트리 노드의 입력 값을 재사용합니다.
레이블(노드용)	노드 이름	질문, 지침 또는 링크 노드의 이름입니다. 결정 트리 빌더에서 이 이름은 캔버스의 노드에 나타납니다.
유형(노드용)	노드 목적	코어 UI의 결정 트리 노드 기록의 노드 유형입니다. 결정 트리 빌더의 오른쪽 패널에 있는 노드의 용도입니다. • 질문 노드: 사용자에게 하나 이상의 질문하기 • 지침 노드: 결과로 지침 제안
해당 사항 없음	경로	경로는 결정 트리 또는 질문 노드의 두 노드를 다음 결정 트리의 시작 노드에 연결합니다. 경로가 생성되고 노드와 연결되며 해당 노드의 잠재적 결과를 나타냅니다.
결정 경로	해당 사항 없음	결정 노드의 가능한 결과를 제공하는 경로입니다. 결정 경로는 결정 노드를 유형 결정의 다음 노드에 연결합니다.
지침 경로	해당 사항 없음	유형 지침의 다음 노드에 결정 노드를 연결하는 경로입니다.
링크 경로	해당 사항 없음	결정 노드를 다음 결정 트리의 시작 노드에 연결하는 경로입니다.
순서	경로 우선순위	경로가 실행되는 우선순위입니다.

결정 트리 노드

결정 트리에는 시작 노드, 질문 노드, 지침 노드 및 링크 노드를 포함하여 여러 유형의 노드가 포함됩니다.

결정 트리는 시작 노드로 시작하여 에이전트에게 첫 번째 질문 세트를 제공합니다. 일반적으로 시작 노드에는 질문 노드가 뒤따르는데, 이 노드는 다른 질문 세트를 묻습니다. 질문 노드에는 다른 질문 노드, 에이전트에게 권장 사항을 제공하는 지침 노드 또는 다른 결정 트리에 대한 참조가 포함된 링크 노드가 뒤따를 수 있습니다.

에이전트가 이전 노드에서 응답을 수정하도록 지원할 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.

- 에이전트는 뒤로 버튼을 선택하여 이전 노드로 돌아갈 수 있습니다.
- 에이전트는 내 응답 보기 탭에서 편집 아이콘,)을 선택하여 이전 노드로 이동할 수 있습니다.

자세한 내용은 에서 결정 트리 생성 코어 UI 및 결정 트리에 지침 추가 문서를 참조하십시오.

시작 노드

시작 노드는 결정 트리의 첫 번째 노드입니다. 결정 트리를 만들 때 내부 및 외부 이름, 제목 및 짧은 설명, 작업 레이블의 이름을 제공합니다. 기록을 저장한 후 시스템은 결정 트리와 시작 노드를 만듭니다. 이 시작 노드를 사용하여 나머지 결정 트리를 빌드할 수 있습니다.

시작 노드에는 최소 한 개의 질문이 포함됩니다. 시작 노드에는 항상 참조 유형의 작업 입력이 있으므로 연결 입력을 통해 다른 결정 또는 지침 노드에서 작업 입력을 다시 사용할 수 있습니다. 작업 입력에는 에이전트가 작업 중인 기록 유형을 저장하는 테이블에 대한 참조가 포함됩니다.

결정 또는 질문 노드

질문 노드는 하나 이상의 질문을 합니다. 질문에 대한 답변은 결과로 이어지는데, 결과는 또 다른 질문, 사용자가 따라야 할 지침 또는 또 다른 결정 트리가 될 수 있습니다.

질문 노드는 에이전트에게 고객의 상황을 평가하고 올바른 솔루션을 제공하기 위해 따라야 할 질문이나 지침을 제공합니다. 일반적인 질문이나 지침의 예는 다음과 같습니다.

- 비밀번호 재설정의 경우: "고객의 계정 ID는 무엇입니까?"
- 결함이 있는 장치 문제 해결의 경우: "장치 유형 또는 모델 번호는 무엇입니까?"

질문에 대한 답변은 경로 조건을 생성하는 데 사용됩니다.

사용 가능한 답변 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 질문에 대한 답변 유형.

> **주:**
> 지원되지 않는 입력 유형을 사용하면 런타임 환경에 오류가 발생할 수 있습니다.

지침 노드

지침 노드는 에이전트에게 권장 사항을 제공하는 지침에 대한 참조를 통해 고객의 문제에 대한 솔루션을 제안합니다. 지침의 예로는 지식 문서 추천, 작업 주문 생성, 케이스 에스컬레이션 등이 있습니다.

지침 노드 뒤에는 질문 노드만 올 수 있습니다. 에이전트가 지침을 수행한 후에도 결정 트리의 실행이 계속되고 지침 기록이 완료됨으로 표시됩니다. 질문 노드를 사용하여 두 개의 지침 노드를 연결할 수 있습니다.

지침에는 출력이 있을 수 있으며, 이로 인해 의사결정이 촉진됩니다. 지침에 따라 다음을 수행할 수 있습니다.

- 출력 변수를 정의합니다.
- 지침 출력 할당 플로우 작업을 통해 지침에 대한 자동화 계획 플로우에 매핑되는 출력 변수의 값을 정의합니다.
- 지침을 지침 노드의 다음 노드에 연결합니다.
- 지침의 출력을 지침 노드의 다음 노드에 대한 입력에 매핑합니다.

사용 가능한 지침에 대한 설명은 Guided Decisions Experience 애플리케이션에 포함된 지침을 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.

결정 트리 작성자 역할을 가진 사용자는 결정 트리 또는 권장 작업에 재사용할 지침을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 지침 생성 코어 UI 문서를 참조하십시오.

링크 노드

링크 노드에는 또 다른 결정 트리에 대한 참조가 포함되어 있습니다. 이 유형의 노드는 정의된 조건이 충족되면 기본 결정 트리의 실행을 다른 결정 트리에 연결합니다.

다른 결정 트리에 연결하면 복잡한 문제 해결 또는 여러 스테이지가 필요한 문제 해결에 유용합니다.

링크 노드에 포함된 요소는 다음과 같습니다.

- 이 노드에 도달한 후에도 기본 결정 트리의 실행이 계속되는 연결된 결정 트리
- 입력 매핑 - 연결 노드 앞의 노드에서 연결된 결정 트리의 시작 노드에 입력을 매핑합니다.
- 이전 질문 노드를 하위 트리의 시작 노드에 연결하는 경로입니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 에 대한 결정 트리 빌더: 활성화된 결정 트리를 이 결정 트리에 연결.
- 에 대한 :코어 UI이 결정 트리에 다른 결정 트리 연결

결정 트리 노드의 입력 연결

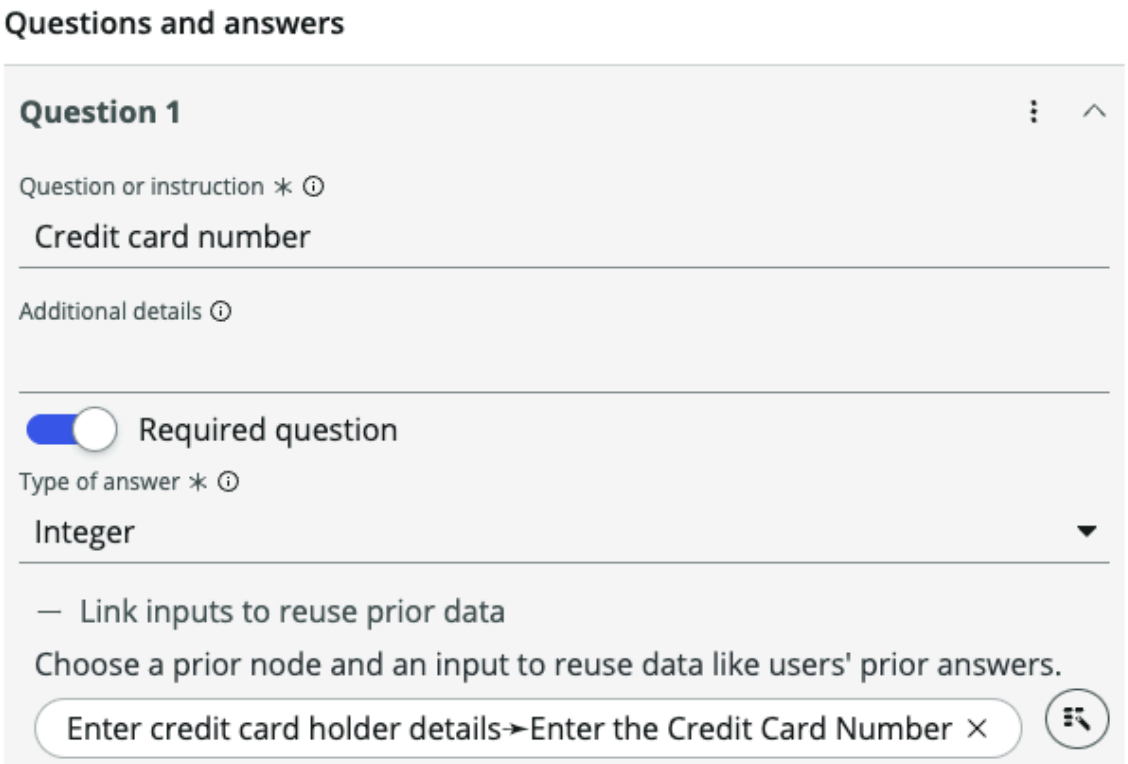
입력을 연결하면 결정 트리 작성자가 이전 노드의 입력 값(답변)을 재사용할 수 있습니다.

문제의 입력 연결 및 노드 연결

대부분의 질문은 답변을 제공하기 위해 에이전트에게 표시됩니다. 입력을 다른 입력에 연결하면 질문이 에이전트에게 표시되지 않습니다. 입력이 연결된 입력의 값을 재사용하기 때문에 에이전트는 답변을 제공할 필요가 없습니다.

다른 입력과 비슷하게 연결된 입력을 사용하여 경로 조건을 만들 수 있습니다.

질문 노드에서 입력을 연결하는 예



기계번역

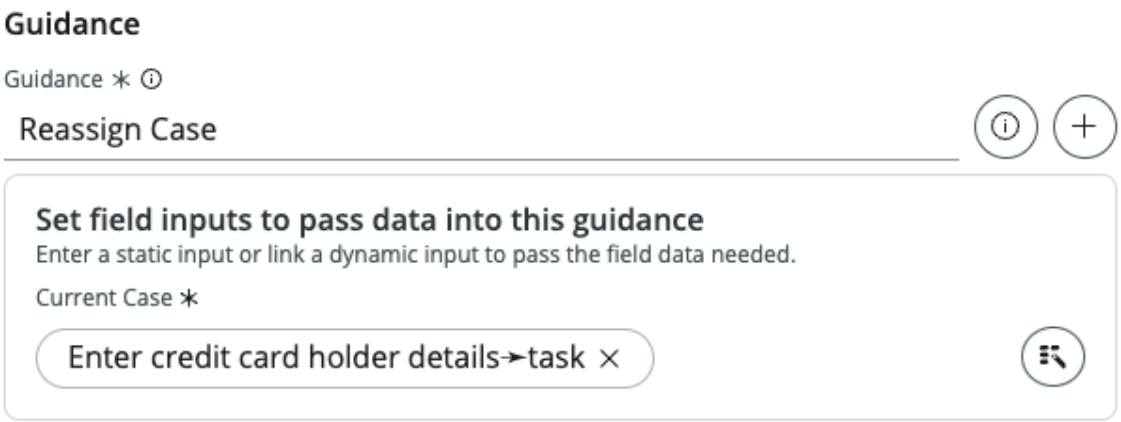
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 시작 노드에서 신용 카드 번호를 이미 요청한 경우 다음 질문 노드에서 해당 입력을 재사용할 수 있습니다. 이 질문은 에이전트에게 다시 표시되지 않으며 실행 시간 동안 값이 자동으로 입력됩니다.

지침 노드의 입력 연결

연결 입력을 사용하면 고객이 입력 값을 지침 입력에 제공하기 위해 제공한 답변을 재사용할 수 있습니다. 시작 노드의 작업 입력을 지침 입력에 연결하여 에이전트가 작업 중인 기록에 대한 정보를 전달할 수 있습니다.

지침 노드에서 입력을 연결하는 예



예를 들어 시작 노드의 작업 입력을 다음 지침에 연결할 수 있습니다. 작업 입력은 에이전트가 작업 공간에서 작업 중인 기록의 참조를 저장합니다. 다른 사람에게 케이스를 재할당하려면 작업 입력에서 제공하는 케이스 번호가 필요합니다.

입력 연결의 특별한 경우

대부분의 경우 입력을 동일한 유형의 다른 이전 노드 입력에만 연결할 수 있습니다. 예를 들어 문자열 입력 필드 유형을 다른 문자열 입력 필드 유형에 연결할 수 있습니다.

Guided Decisions Experience 애플리케이션은 다음과 같은 특수 케이스를 지원합니다.

Guided Decisions에서 지원되는 케이스

입력 유형	설명
문자열 입력 필드 유형	연결할 모든 유형의 필드를 허용합니다. 예를 들어 문자열은 정수, 소수점, 선택 등을 허용합니다. 문자열은 모든 문자를 허용하는 텍스트 필드입니다.
참조 입력 필드 유형	참조 유형 필드만 허용합니다. 현재 질문 노드의 입력 테이블이 동일한 수준 또는 하위 수준에서 이전 노드의 입력 테이블과 일치하는 경우에만 참조 입력 유형을 연결할 수 있습니다. 예를 들어 작업 테이블을 작업 테이블에 연결하거나 작업 테이블을 작업 테이블의 하위인 케이스 테이블에 연결할 수 있습니다.
선택 입력 필드 유형	선택 목록의 선택 항목은 문자열이므로 선택 유형과 문자열 유형을 허용합니다.

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

Guided Decisions에서 지원되는 케이스

입력 유형	설명
날짜 및 날짜/시간 입력 필드 유형	다음 유형을 허용합니다. • glide_date_time • glide_date • date • datetime • due_date • calendar

주:
Guided Decisions Experience 애플리케이션은 입력에 매핑할 glide_var 유형 필드를 지원하지 않습니다.

결정 트리 경로

경로가 생성되고 노드와 연결되며 해당 노드의 잠재적 결과를 나타냅니다.

경로를 만들 때 이름, 우선순위 및 경로 조건을 제공합니다.

필드	설명
경로 이름	결정 트리에 경로 이름이 나타납니다.
경로 우선순위	우선순위는 경로가 여러 개인 경우 먼저 검사되는 경로와 조건을 결정합니다. 노드에는 둘 이상의 경로가 있을 수 있지만 노드에서 한 번에 하나의 경로만 실행할 수 있습니다. 예를 들어 우선순위가 100인 경로는 우선순위가 200인 경로보다 우선순위 값이 낮기 때문에 우선순위가 100인 경로만 실행됩니다.
경로 조건	경로 조건은 노드의 잠재적인 답변 또는 결과를 나타냅니다. 직접 상위 노드의 입력에 액세스할 수 있는 조건 작성기를 사용하여 경로 조건을 생성합니다. 이러한 입력을 사용하여 노드에 대한 잠재적인 답변 또는 결과를 나타내는 유익한 경로 조건을 생성합니다. 경로의 대상 노드로 이동하려면 경로 조건이 충족되어야 합니다.

- 결정 트리 빌더: 결정 트리에 표시되는 다음 노드 결정
- 코어 UI: 결정 트리의 다음 노드 결정

결정 트리의 구성 예시

이 예는 를 시작하는 데 도움이 되는 결정 트리의 엔드 투 엔드 구성을 보여 줍니다 Guided Decisions. 결정 트리를 구성한 후에는 Playbook에 포함하거나 에서 권장 사항으로 사용할 수 있습니다 Recommended Actions.

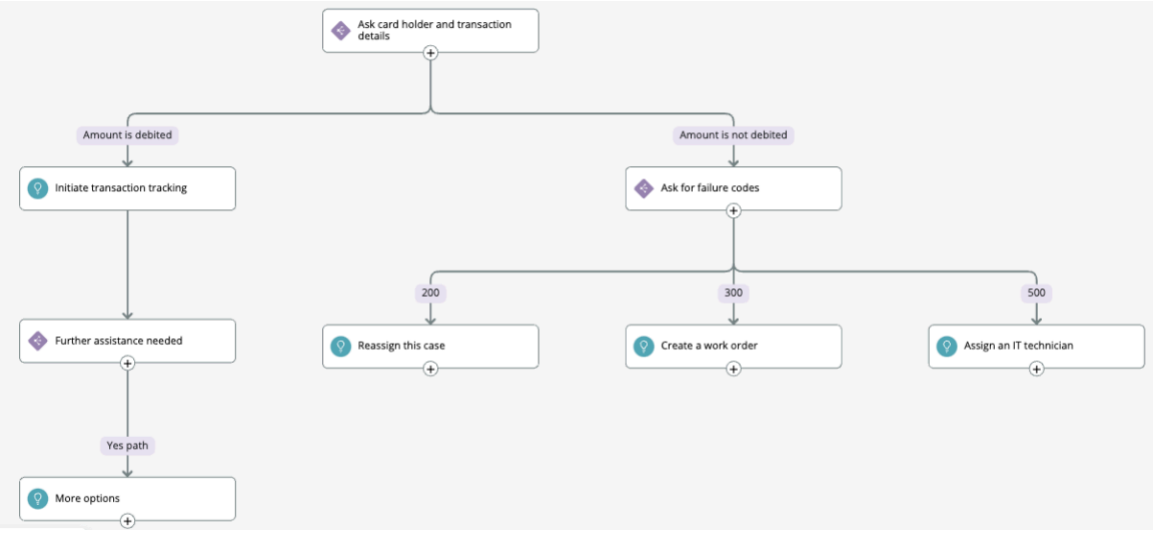
결정 트리에 대한 자세한 내용은 Guided Decision의 결정 트리 및 지침 및 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

© 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.

실패한 신용 카드 거래 문제 해결

StellarVest 은행에 계좌를 보유한 Paul은 신용 카드를 사용하여 스마트 시계를 구매하려고합니다. 그러나 거래는 지불 시점에 실패했습니다. Paul은 StellarVest 은행 포털에서 도움을 요청하는 사례를 만들었습니다. StellarVest 은행의 에이전트는 고객이 만든 케이스를 작업하여 문제를 해결합니다.

이 시나리오에서 Paul의 케이스에 할당된 에이전트는 의사 결정 트리를 사용하여 실패한 신용 카드 거래 문제를 해결합니다. 결정 트리는 사용자, 신용 카드 및 거래 상세 정보를 수집합니다. 금액이 인출된 경우 거래 추적이 시작됩니다. 그러나 금액이 인출되지 않은 경우 에이전트는 제공되는 지침을 결정하는 실패 코드를 제공합니다. 잠재적 지침의 예로는 케이스 재할당, 작업 주문 생성 또는 IT 기술자에게 케이스 할당이 있습니다.



실패한 트랜잭션 문제를 해결하기 위한 결정 트리 만들기

다음 페이지에서 프로세스 분석가 또는 비즈니스 소유자가 결정 트리를 생성하고 다양한 결정 트리 노드를 구성하는 방법에 대해 알아봅니다.

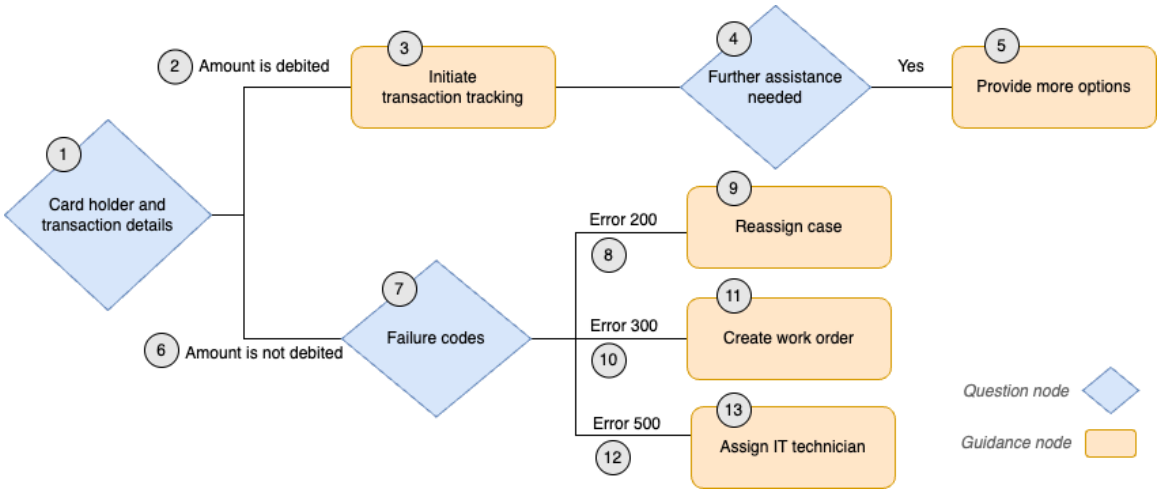
결정 트리 생성 준비

결정 트리를 구성하기 전에 프로세스 분석가는 질문, 답변, 관련 경로 및 지침이 포함된 흐름도를 사용하여 결정 트리의 플로우를 문서화하는 것이 좋습니다.

StellarVest 은행의 프로세스 분석가인 Anita는 에이전트가 실패한 신용 카드 거래 문제를 해결할 수 있는 의사 결정 트리를 만들려고 합니다.

Anita는 먼저 결정할 트리의 플로우를 문서화하는 흐름도를 만들어 구성할 질문, 답변 및 가능한 지침을 결정합니다.

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



결정 트리에 대한 플로우 차트

번호	요소	이름	설명
1	시작 노드	카드 소지자 및 거래 상세 정보	고객, 신용 카드 및 거래 상세 정보를 수집하는 시작 노드입니다.
2	경로	금액 인출	조건이 있는 경로: 금액이 인출됩니다.
3	지침 노드	트랜잭션 추적 시작	금액이 인출될 때 트랜잭션 추적을 시작하는 지침입니다.
4	질문 노드	추가 지원 필요	고객에게 추가 지원이 필요한지 물어봅니다.
5	지침 노드	추가 옵션 제공	에이전트와의 대화 또는 새 카드 요청 등 추가 옵션을 제공하는 지침입니다.
6	경로	금액이 인출되지 않음	조건이 있는 경로: 금액이 인출되지 않습니다.
7	질문 노드	오류 코드	금액이 인출되지 않은 경우 트랜잭션 실패 코드를 수집합니다.
8	경로	오류 200	수신된 오류 코드는 200입니다.
9	지침 노드	케이스 재할당	다른 사람에게 케이스를 재할당하기 위한 지침입니다.
10	경로	오류 300	수신된 오류 코드는 300입니다.
11	지침 노드	작업 주문 작성	새 신용 카드 발송을 위한 작업 주문을 생성하는 지침입니다.
12	경로	오류 500	수신된 오류 코드는 500입니다.
13	지침 노드	IT 기술자 할당	문제를 해결할 IT 기술자를 할당하는 지침입니다.

실패한 트랜잭션 문제를 해결하기 위한 결정 트리 만들기

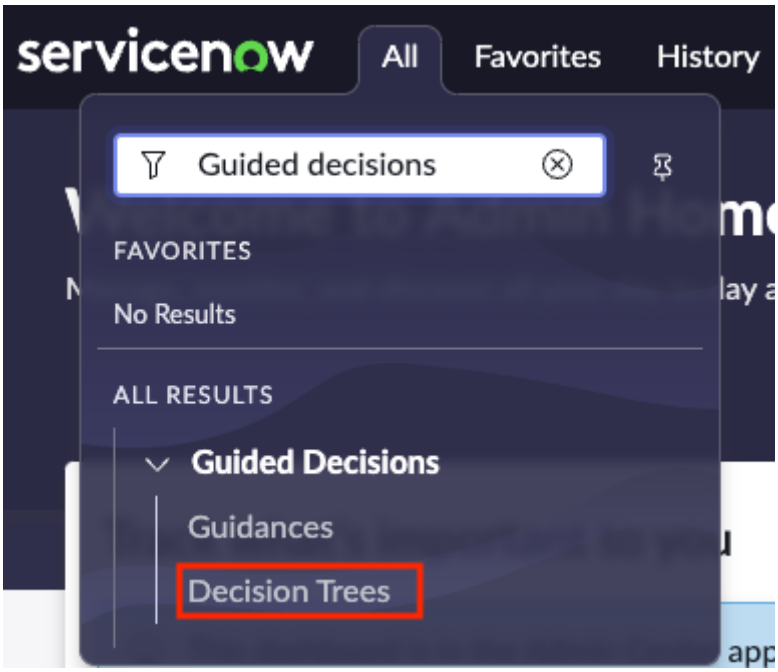
Anita가 에이전트가 실패한 신용 카드 거래 문제를 해결하는 데 사용할 수 있는 결정 트리를 생성하는 데 도움을 줍니다. 이 단계를 수행한 후에는 에서 결정 트리 빌더결정 트리를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

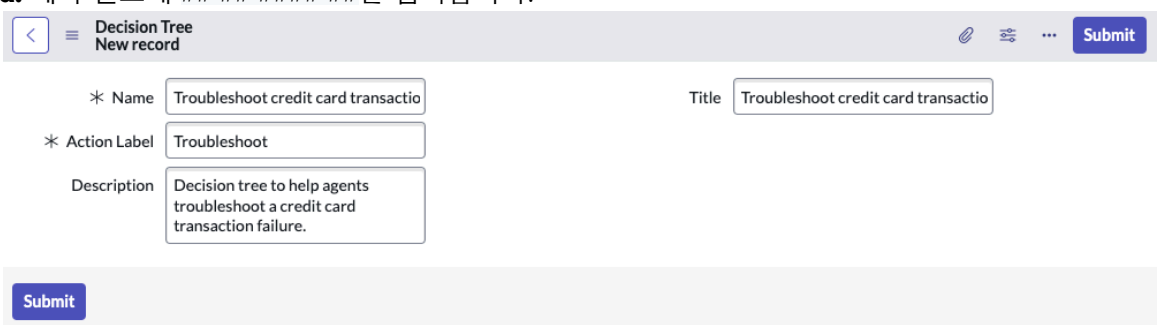
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.



2. 결정 트리 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 이름 필드에 ## ## #### ##를 입력합니다.
   b. 작업 레이블 필드에 ## ##을 입력합니다.
   c. 설명 필드에 ##### ## ## #### ## ### #### # ### ## ## ##를 입력합니다.
   d. 제목 필드에 ## ## #### ##를 입력합니다.



4. 제출을 선택합니다.
   작성기에서 열기 버튼이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
사용자, 카드 및 트랜잭션 상세 정보를 요청하도록 시작 노드를 구성하고 금액이 인출되었는지 확인합니다.

트랜잭션 추적 시작 지침 생성

입력, 출력, 미리 보기 경험 및 상세 정보 경험을 구성하여 트랜잭션 추적 시작 지침을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gd_guidance.guidance_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. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 안내.
2. 지침을 생성합니다.
   a. 지침 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 이름 필드에 #### ## ##을 입력합니다.
   c. 설명 필드에 ### ## ## ### #### ## ### 입력합니다.
3. 지침에 대해 다음 입력을 생성합니다.
   입력은 시스템에서 지침을 수행하는 데 필요한 변수 또는 정보입니다. 지침 미리 보기 경험 및 지침 작업 등 여러 위치에서 입력을 사용할 수 있습니다.
   a. 지침 입력 탭에서 각 입력에 대해 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 다음 입력을 생성하고 제출을 선택합니다.

지침 입력

레이블	유형	참조	순서	양식 필드임
카드 소유자 이름	문자열	-	100	true
작업	참조	케이스	200	false
신용 카드 번호	정수	-	300	true
트랜잭션 ID	정수	-	400	true
트랜잭션 날짜 및 시간	날짜/시간	-	500	true

4. 옵션: 지침에 대해 하나의 출력을 생성합니다.
   출력은 지침 작업에 대해 원하는 결과입니다. 예를 들어 지침 작업이 케이스 작업을 생성하는 경우 해당 작업의 출력은 생성된 케이스 작업에 대한 참조를 반환할 수 있습니다.
   a. 지침 출력 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 레이블 필드에 #### ### ## ### ##를 입력합니다.
   c. 유형 필드에서 참조를 선택합니다.
   d. 참조 필드에서 케이스 테이블을 선택합니다.
   e. 제출을 선택합니다.
5. 미리 보기 및 세부 경험을 구성합니다.
   자세한 내용은 지침 상세 정보 경험 구성 문서를 참조하십시오.
6. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
트랜잭션 추적을 시작하는 동안 에이전트가 수행할 수 있는 지침 작업을 구성합니다.

트랜잭션 추적 시작 지침에 대한 지침 작업 생성

에이전트가 트랜잭션 추적을 시작하도록 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gd_guidance.guidance_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

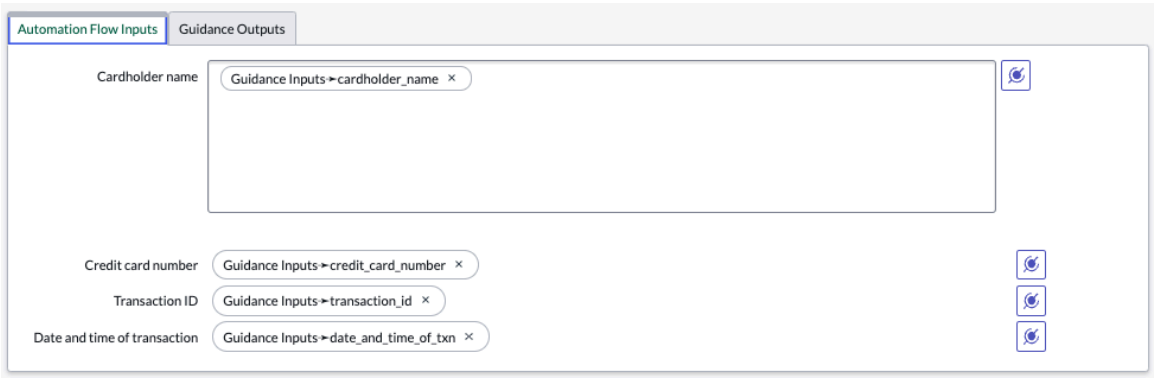
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 안내.
2. 지침 목록에서 트랜잭션 추적 지침 시작을 선택합니다.
3. 지침 작업 양식 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 지침 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명	값
지침	이 작업과 관련된 지침입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.	트랜잭션 추적 시작
작업 레이블	이 지침 작업의 이름입니다.	개시
작업 호출 레이블	상황별 측면 패널의 권장 사항 카드에 나타나는 작업 버튼의 레이블입니다. 예를 들어 문서 검토 및 첨부 또는 솔루션 제안입니다.	개시
작업 동작	지침 작업에 대해 선택한 동작: ○ 한 번 클릭: 한 번의 클릭으로 작업이 시작되고 완료되며 카드가 측면 패널의 이력 탭으로 이동합니다. 케이스 에스컬레이션과 같은 간단한 작업에 유용합니다. ○ 상황별 측면 패널에서 열기: 측면 패널 내의 상세 뷰에서 작업이 열립니다. 에이전트는 측면 패널의 세부 정보를 검토할 수 있습니다 (예: 지식베이스 문서 내용 검토). ○ 하위 탭에서 열기: 작업이 별도의 탭에서 열립니다. 모든 작업 동작 유형에 대한 미리 보기 환경을 구성하고 하위 탭 또는 상황별 측면 패널에서 열리는 작업에 대한 세부 정보 뷰를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 지침 상세 정보 경험 구성 문서를 참조하십시오. **주:** 상황별 측면 패널이나 하위 탭에서 열리는 작업은 진행 중 상태로 전환되지 않습니다. 에이전트가 상세 정보 뷰에서 작업 버튼을 클릭할 때만 작업이 진행 중 또는 완료됨 상태로 전환됩니다.	클릭 한 번
기본	지침 작업을 기본 작업으로 나타냅니다. 이 필드는 기본적으로 활성화됩니다.	필드 선택

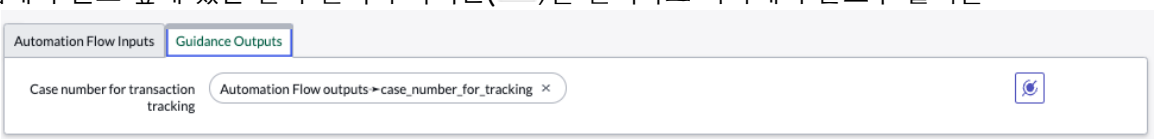
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	값
	기본 작업은 에이전트가 수행해야 하는 작업을 강조 표시하고 권장 사항 카드의 버튼으로 해당 작업을 사용할 수 있도록 합니다. 주: 지침에는 기본 지침 작업이 하나만 있을 수 있습니다. 이 필드를 선택하지 않으면 지침 작업은 권장 카드의 추가 작업 메뉴를 통해 사용할 수 있는 보조 작업이 됩니다.	
애플리케이션	이 지침 작업과 연결된 애플리케이션입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.	전역
지침 작업 자동화	이 지침 작업과 연결된 플로우입니다.	트랜잭션 추적 시작 하위 플로우
순서	작업 순서입니다.	100
완료 메시지	지침 작업이 완료되면 권장 사항 카드의 맨 위에 나타나는 메시지입니다.	트랜잭션 추적이 시작됩니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
지침 작업 자동화 필드에서 선택한 플로우에 따라 플로우 입력 및 출력이 표시됩니다.
6. 플로우 입력 및 지침 출력을 구성합니다.
   - 자동화 플로우 입력 탭에서 필드 옆에 있는 알약 선택기 아이콘( )을 선택하고 목록에서 플로우 입력을 선택합니다.



   - 지침 출력 탭에서 필드 옆에 있는 알약 선택기 아이콘( )을 선택하고 목록에서 플로우 출력을 선택합니다.



7. 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.

카드 소지자 및 트랜잭션 세부 정보를 요청하도록 시작 노드 구성

신용 카드 소지자 세부 정보 및 트랜잭션 세부 정보를 요청하는 질문을 추가하고 다음의 시작 노드 결정 트리 빌더에서 답변 유형을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

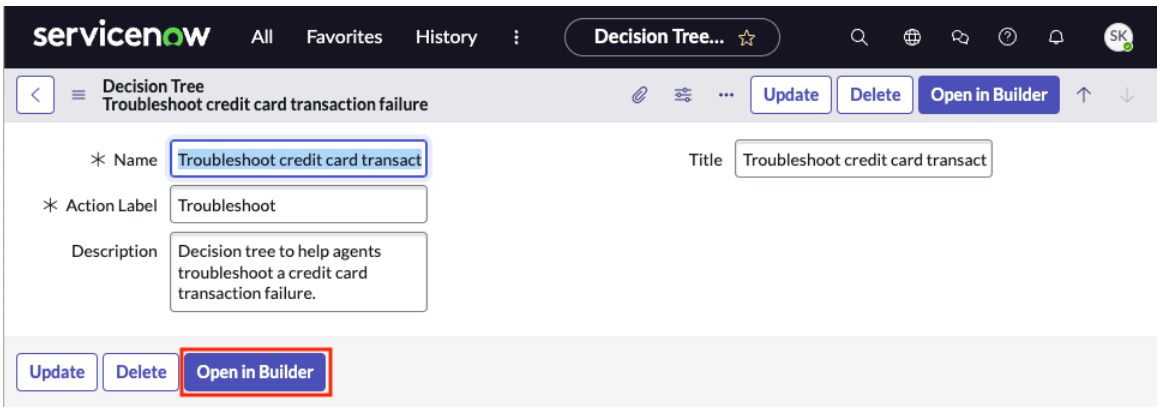
이 태스크 정보

질문 노드에서 고객에게 질문할 질문이나 수집하려는 세부 정보를 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 신용 카드 유형이나 금액 인출 여부를 요청할 수 있습니다. 제공된 답변에 따라 다음 질문 또는 지침 노드에 대한 경로가 선택됩니다.

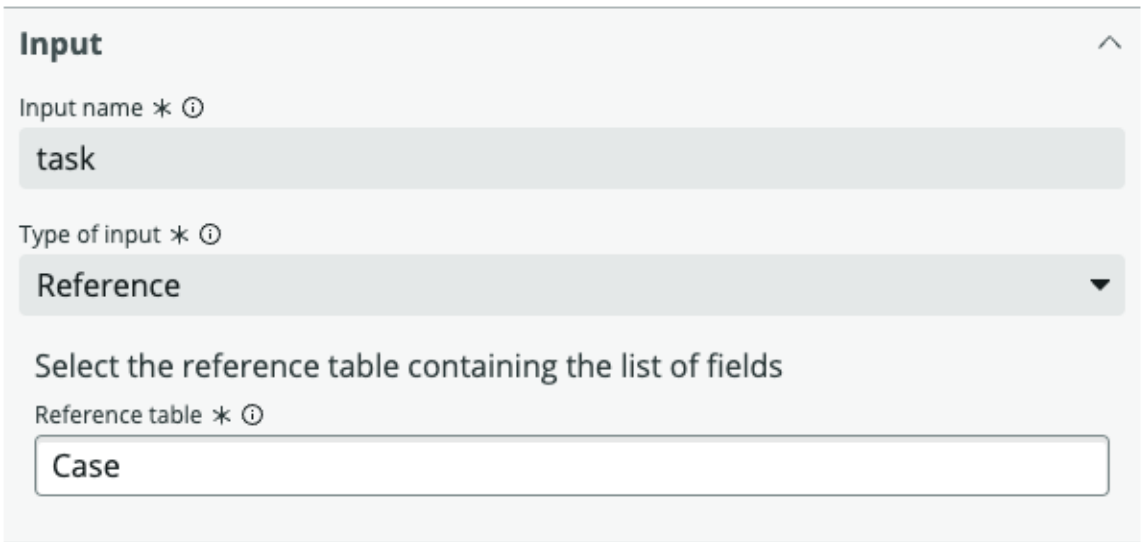
프로시저

1. 작성기에서 열기를 선택합니다.

   새 결정 트리가 결정 트리 빌더의 새 탭에서 열립니다.



2. 결정 트리의 시작 노드인 새 노드를 선택합니다.
3. 노드 이름 필드에 ## ### # #### ## ## ##를 입력합니다.
4. 입력 섹션의 참조 테이블 필드에서 케이스 테이블을 선택합니다.



   참조 테이블이 반드시 작업 테이블일 필요는 없습니다. 예를 들어 기록 컨텍스트에 대한 케이스, 인시던트 또는 상호작용 테이블을 선택하여 작업 공간에서 이 결정 트리를 추천할 수 있습니다.

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

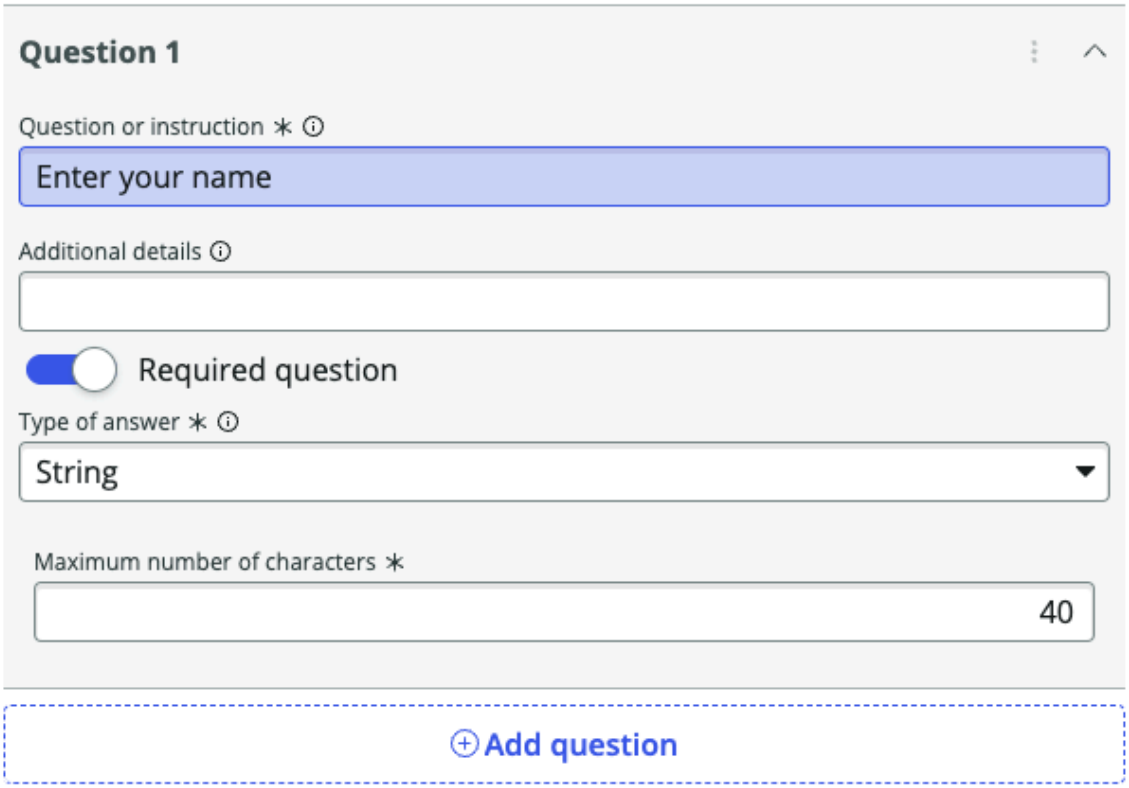
주:
Recommended Actions의 컨텍스트 기록에 대한 참조 테이블과 동일한 테이블을 선택해야 합니다.

5. 질문 1을 구성합니다.

a. 질문 또는 지침 필드에 `### #####`.

b. 필수 질문 필드를 선택하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.

c. 질문 유형 필드에서 문자열을 선택합니다.



6. 질문 2를 구성합니다.

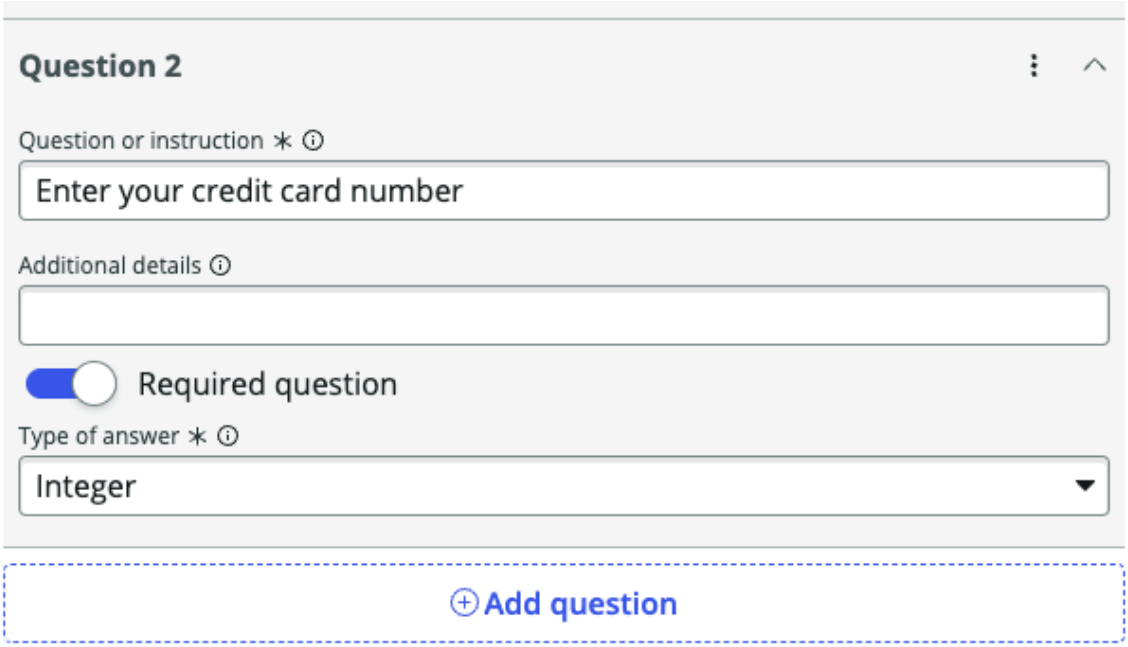
a. 질문 추가 버튼을 선택합니다.

b. 질문 또는 지침 필드에 `## ## ## ##`을 입력합니다.

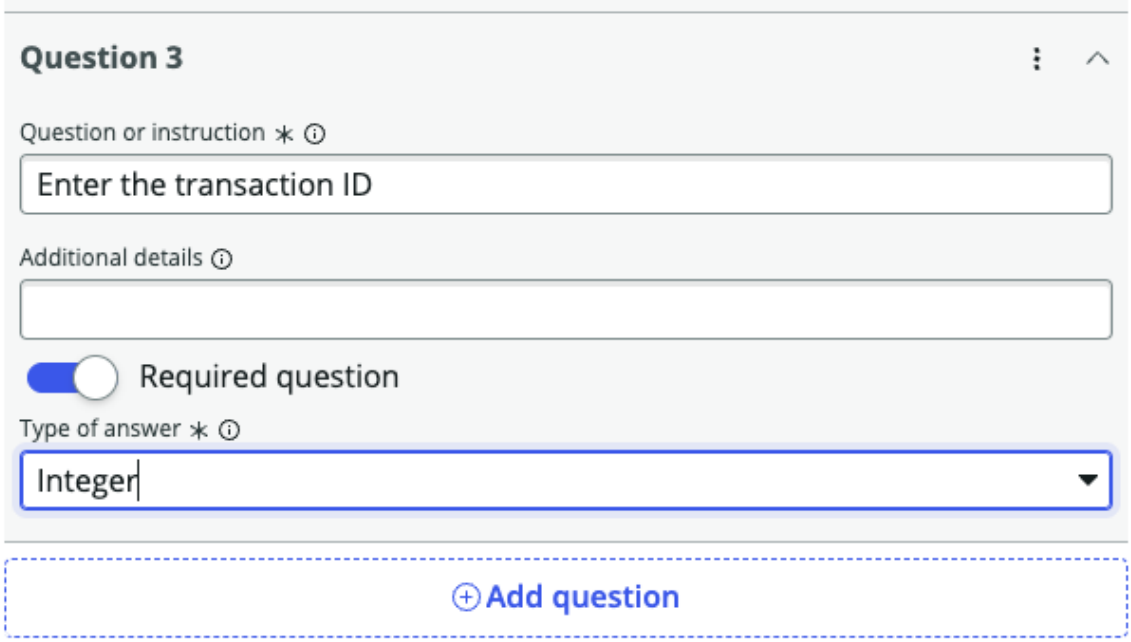
c. 필수 질문 필드를 선택하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.

d. 질문 유형 필드에서 정수를 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.



7. 질문 3을 구성합니다.
   a. 질문 추가 버튼을 선택합니다.
   b. 질문 또는 지침 필드에 `#### ID# #####`.
   c. 필수 질문 필드를 선택하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.
   d. 질문 유형 필드에서 정수를 선택합니다.



8. 질문 4를 구성합니다.
   a. 질문 추가 버튼을 선택합니다.
   b. 질문 또는 지침 필드에서 `## ### #####`.
   c. 필수 질문 필드를 선택하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.
   d. 질문 유형 필드에서 선택을 선택합니다.
   e. 레이블 필드에서 목록의 첫 번째 옵션에 `##`를 입력합니다.

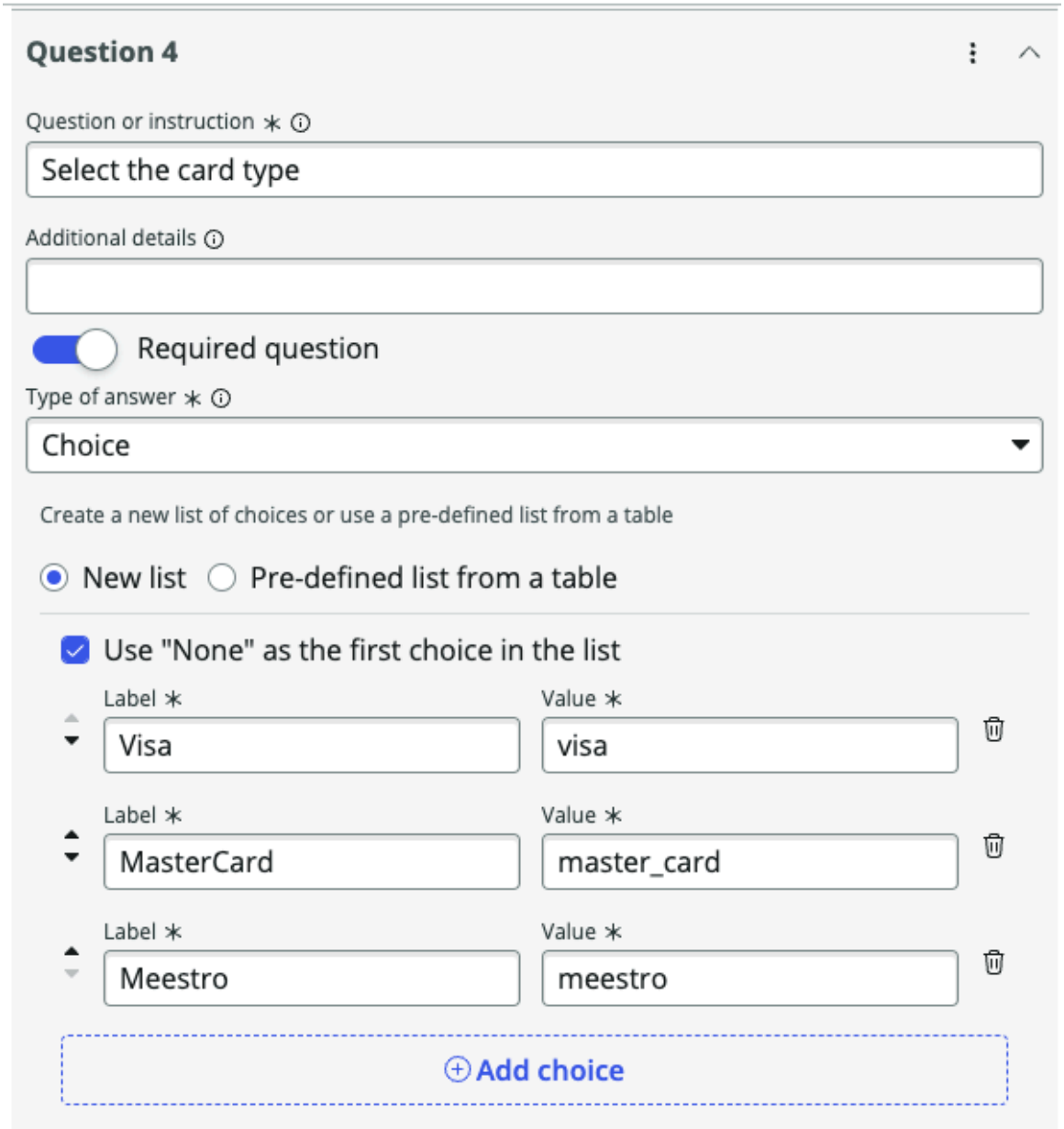
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

f. 선택 추가를 선택합니다.

g. 레이블 필드에서 목록의 두 번째 옵션에 ### ##를 입력합니다.

h. 선택 추가를 선택합니다.

i. 레이블 필드에서 목록의 세 번째 옵션에 Meestro를 입력합니다.



9. 질문 5를 구성합니다.

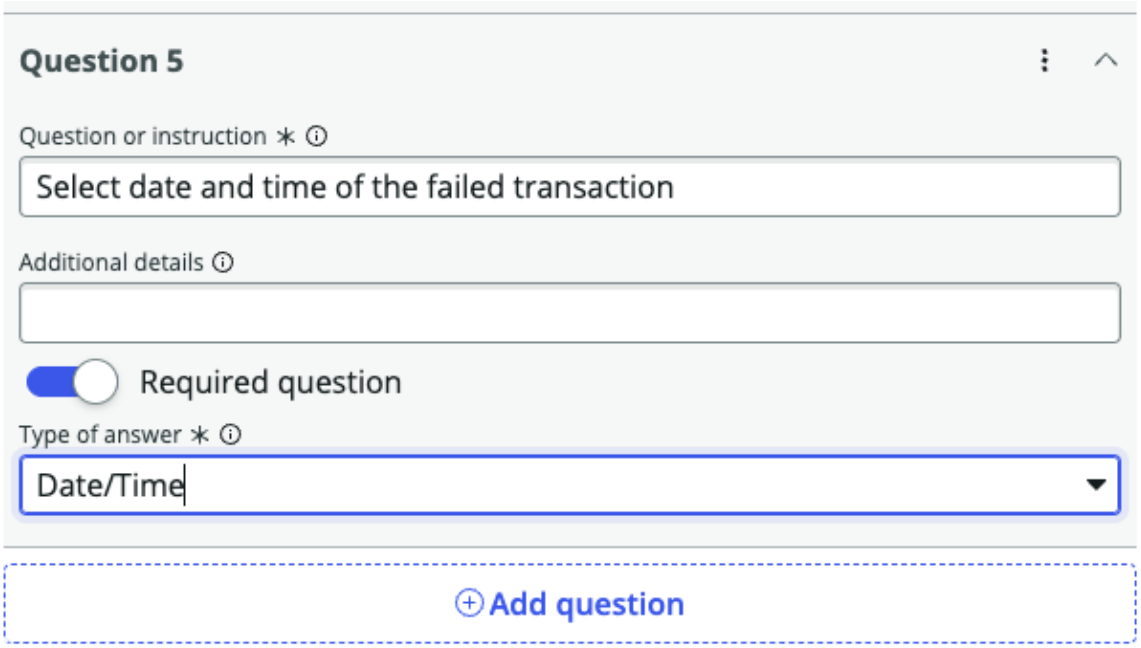
a. 질문 추가 버튼을 선택합니다.

b. 질문 또는 지침 필드에 ### ##### ## # ## ##을 입력합니다.

c. 필수 질문 필드를 선택하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.

d. 질문 유형 필드에서 날짜/시간을 선택합니다.

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



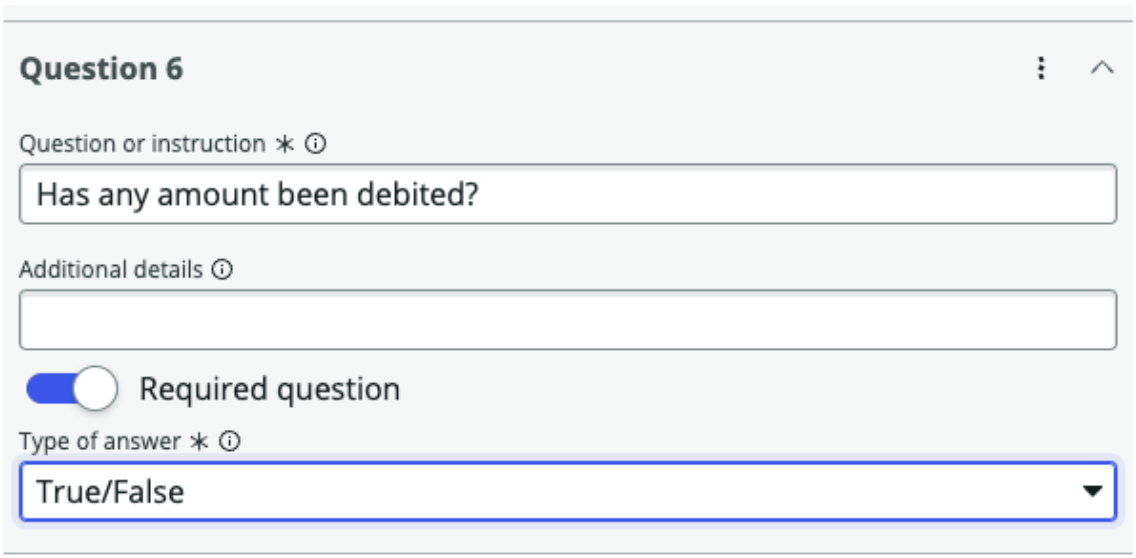
10. 질문 6을 구성합니다.

a. 질문 추가 버튼을 선택합니다.

b. 질문 또는 지침 필드에 ### ### ####?를 입력합니다.

c. 필수 질문 필드를 선택하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.

d. 질문 유형 필드에서 참/거짓을 선택합니다.



11. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
결정 트리에 다음 질문 또는 지침 노드가 표시될 때 경로를 추가하고 트랜잭션에 대한 조건을 구성합니다.

금액 인출 여부를 조건으로 경로 구성

조건을 사용하여 경로를 구성하여 결정 트리에 표시되는 다음 질문 또는 지침 노드를 결정합니다.

- 실패한 트랜잭션 중에 금액이 인출되면 트랜잭션 추적 시작 지침으로 이어지는 경로가 선택됩니다.
- 트랜잭션이 실패하는 동안 금액이 인출되지 않으면 다음 질문 노드로 이어지는 경로가 선택됩니다.

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

금액 인출 조건의 경로 구성

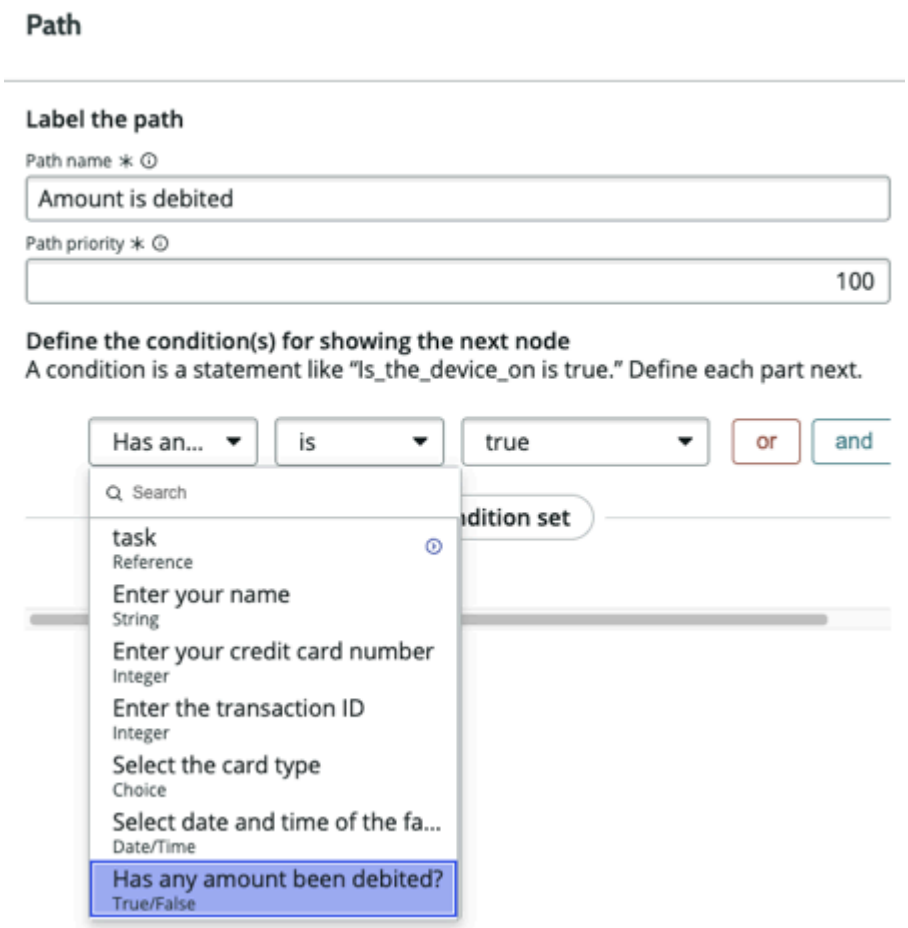
다음 지침 노드의 금액 인출 조건에 대한 경로를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보

고객이 신용 카드에서 금액이 인출되었다고 응답하면 트랜잭션 추적 시작 지침으로 이어지는 경로가 선택됩니다.



프로시저

1. 결정 트리 빌더의 시작 노드에서 경로 추가 아이콘(⊕)을 선택합니다.
   새 경로와 새 노드가 캔버스에 추가됩니다.

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

2. 새 경로를 선택합니다.

3. 경로 이름 필드에 ## ##을 입력합니다.

4. 경로 우선순위 필드에 100을 입력합니다.

5. 적절한 필드를 선택하고 조건 "인출된 금액이 있습니까? | = | 참"을 설정합니다.

6. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

에이전트가 실패한 트랜잭션에 대한 트랜잭션 추적을 시작할 수 있는 지침 노드를 구성합니다.

금액 미인출 조건의 경로 구성

다음 질문 노드의 금액 미인출 조건에 대한 경로를 구성합니다.

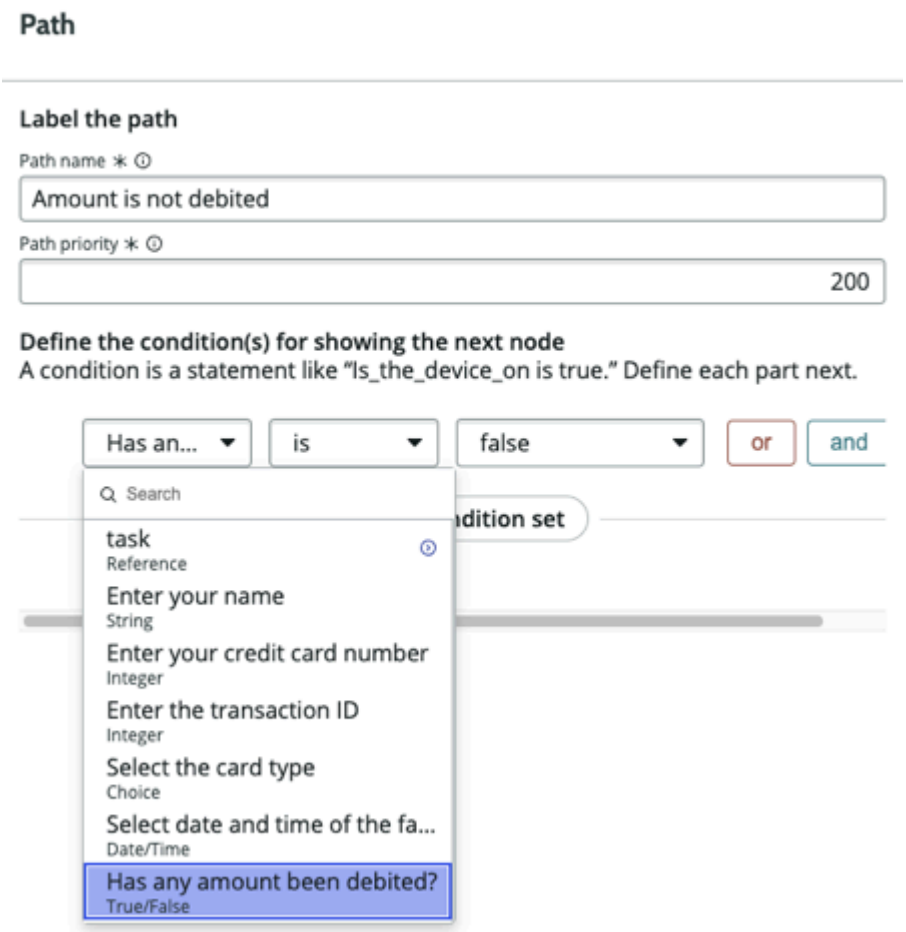
시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보

고객이 신용 카드에서 금액이 인출되지 않았다고 응답하면 다음 질문 노드로 이어지는 경로가 선택됩니다. 질문 노드는 사용자가 받은 실패 코드를 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.



프로시저

1. 결정 트리 빌더의 시작 노드에서 경로 추가 아이콘(⊕)을 선택합니다.
   새 경로와 새 노드가 캔버스에 추가됩니다.

2. 새 경로를 선택합니다.
3. 경로 이름 필드에 ## ###을 입력합니다.
4. 경로 우선순위 필드에 200을 입력합니다.
5. 적절한 필드를 선택하고 조건 "인출된 금액이 있습니까? | = | 거짓"을 설정합니다.
6. 저장 및 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.

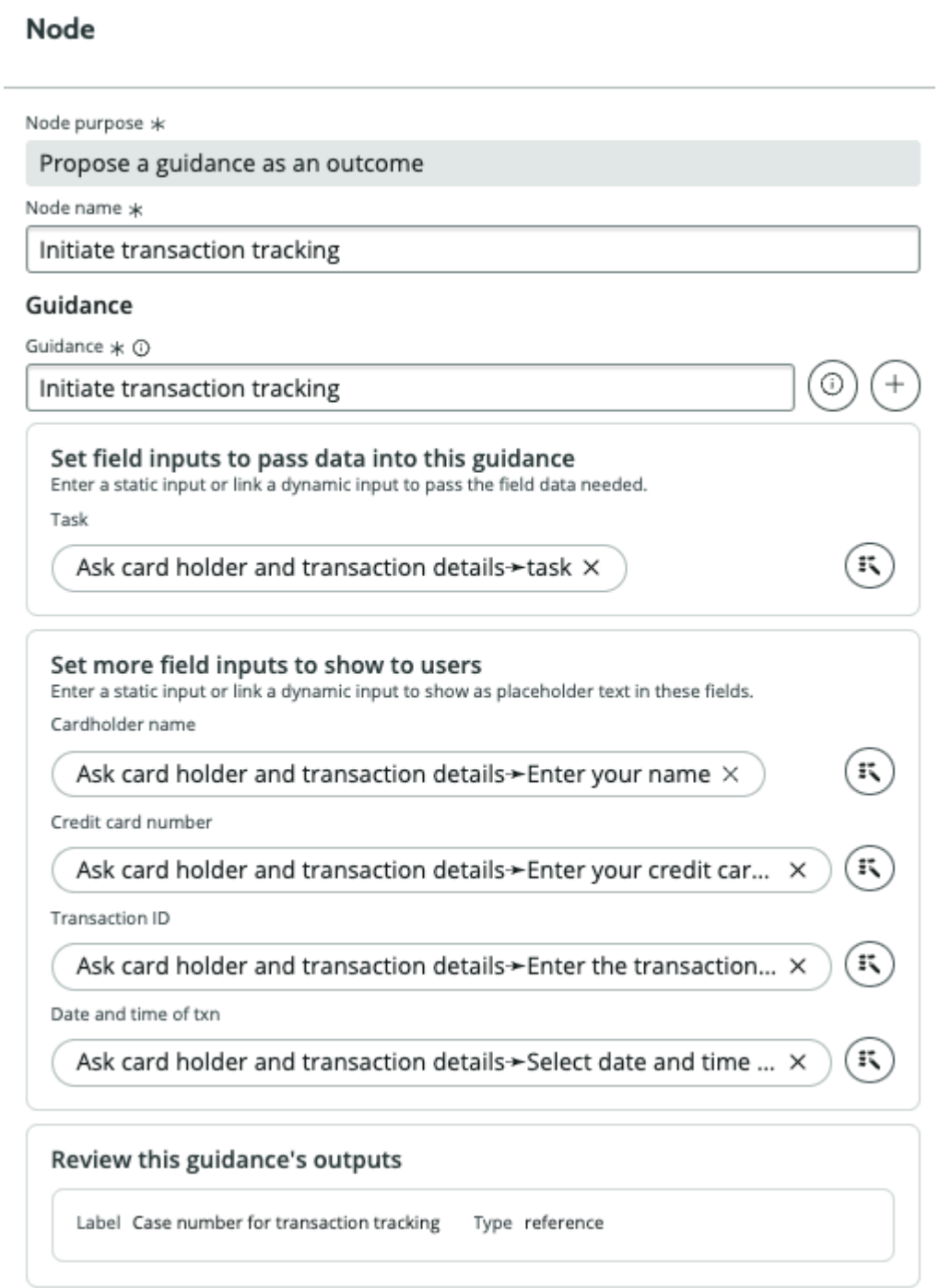
다음에 수행할 작업
실패한 트랜잭션 이후 고객이 받은 실패 코드를 묻는 질문 노드를 구성합니다.

트랜잭션 추적을 시작하도록 지침 노드 구성

에이전트가 트랜잭션 추적을 시작하도록 결정 트리 빌더에서 지침 노드를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

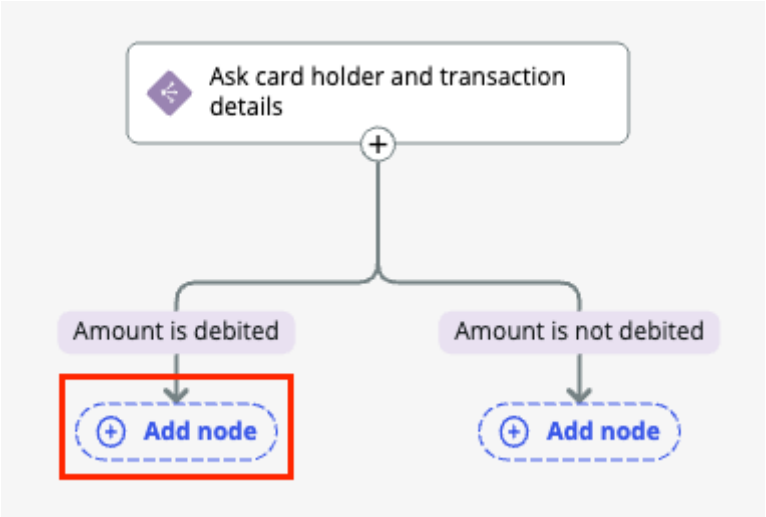
이 태스크 정보
트랜잭션이 실패한 후 금액이 인출되었다고 고객이 응답하면 에이전트는 케이스를 만들어 트랜잭션 추적을 시작할 수 있습니다.



© 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.

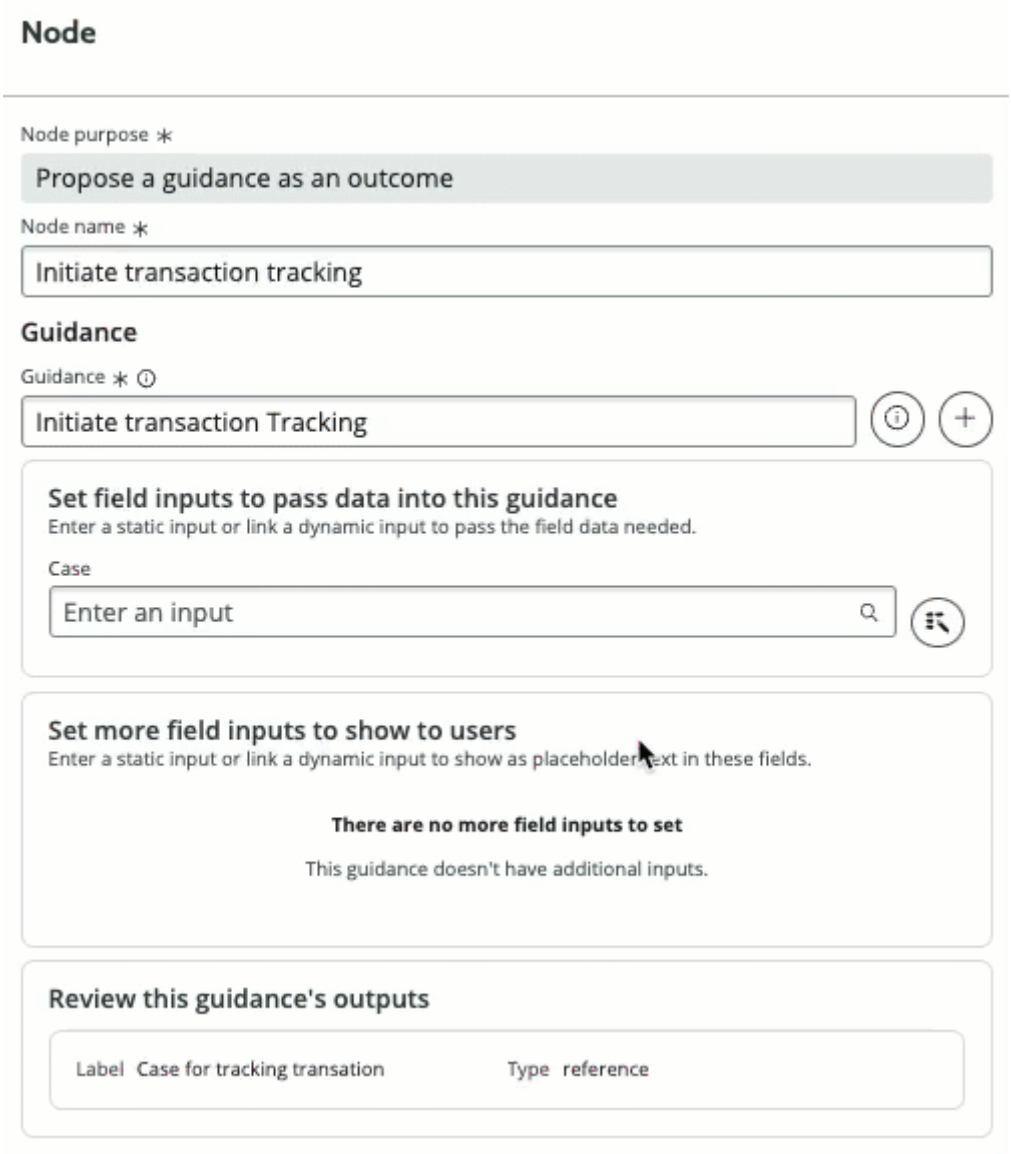
프로시저

1. Amount-is-debited 경로에서 노드 추가를 선택합니다.



2. 팝업 창에서 결과로 지침 제안을 선택하여 지침 노드를 구성합니다.
   지침은 결정 트리의 결과입니다.
3. 노드 이름 필드에 #### ## ##을 입력합니다.
4. 지침 필드에서 트랜잭션 추적 지침 시작을 선택합니다.
5. 이 지침 섹션에 데이터를 전달할 필드 입력 설정에서 이전 질문 노드의 작업 입력을 연결합니다.

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



6. 사용자에게 표시할 더 많은 필드 입력 설정 섹션에서 지침 입력을 이전 질문 노드의 입력에 연결합니다.

   a. 필드 옆에 있는 링크 입력 아이콘()을 선택합니다.

   b. 목록에서 이전 질문 노드와 질문을 선택합니다.
   질문에 제공된 답변이 런타임 동안 지침 입력에 매핑됩니다.

7. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음 단계를 수행하여 다음 질문 노드를 추가합니다.

1. 트랜잭션 추적 지침 시작 노드에서 경로 추가 아이콘()을 선택하여 새 경로를 추가합니다.

   지침 노드 다음에만 질문 노드를 추가할 수 있습니다. 지침이 수행된 후 결정 트리가 계속 실행됩니다. 지침 노드 다음에는 질문 노드가 하나만 있을 수 있으므로 경로 구성이 필요하지 않습니다.

2. 추가 지원을 위해 질문 노드 구성.

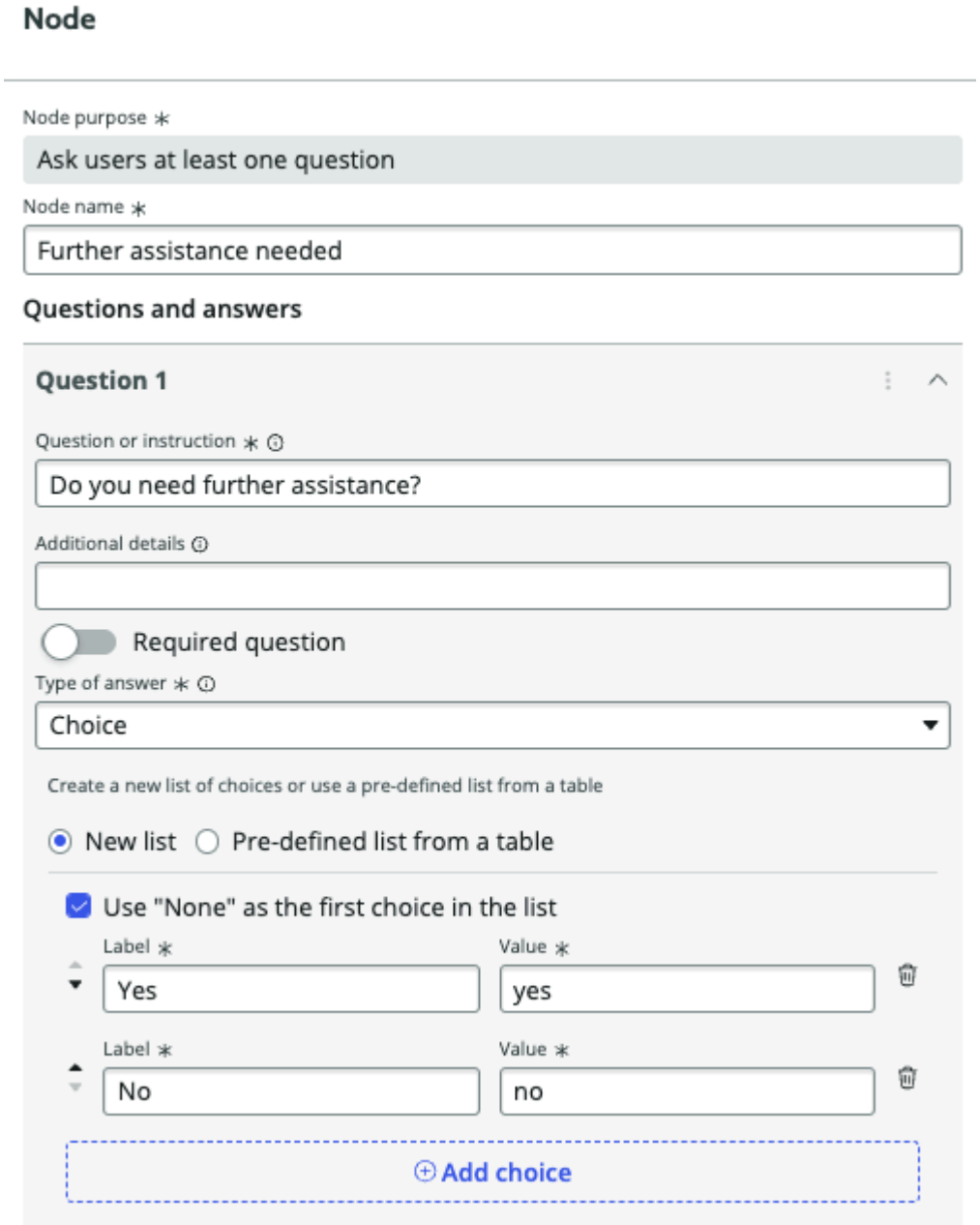
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 지원을 위해 질문 노드 구성

사용자에게 추가 지원이 필요한지 묻는 질문 노드를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보



프로시저

1. 트랜잭션 추적 시작 지침에서 제공되는 경로에서 새 노드를 선택합니다.
2. 노드 이름 필드에 ## ## ##를 입력합니다.
3. 질문 또는 지침 필드에 ## ### ######?를 입력합니다.
4. 필수 질문 필드를 선택하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.
5. 질문 유형 필드에서 선택을 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. 레이블 필드에서 목록의 첫 번째 옵션에 #를 입력합니다.
7. 선택 추가를 선택합니다.
8. 레이블 필드에서 목록의 두 번째 옵션에 ###를 입력합니다.
9. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음 단계를 수행하여 다음 지침 노드를 추가합니다.

1. 조건 "추가 지원이 필요하십니까? | = | 예"로 경로를 구성합니다. 자세한 내용과 예제는 결정 트리에 표시되는 다음 노드 결정 및 금액 인출 여부를 조건으로 경로 구성 문서를 참조하십시오.
2. 지침 노드를 추가하고 추가 옵션 지침을 예 경로에 연결합니다. 자세한 내용과 예제는 결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공 및 트랜잭션 추적을 시작하도록 지침 노드 구성 문서를 참조하십시오.

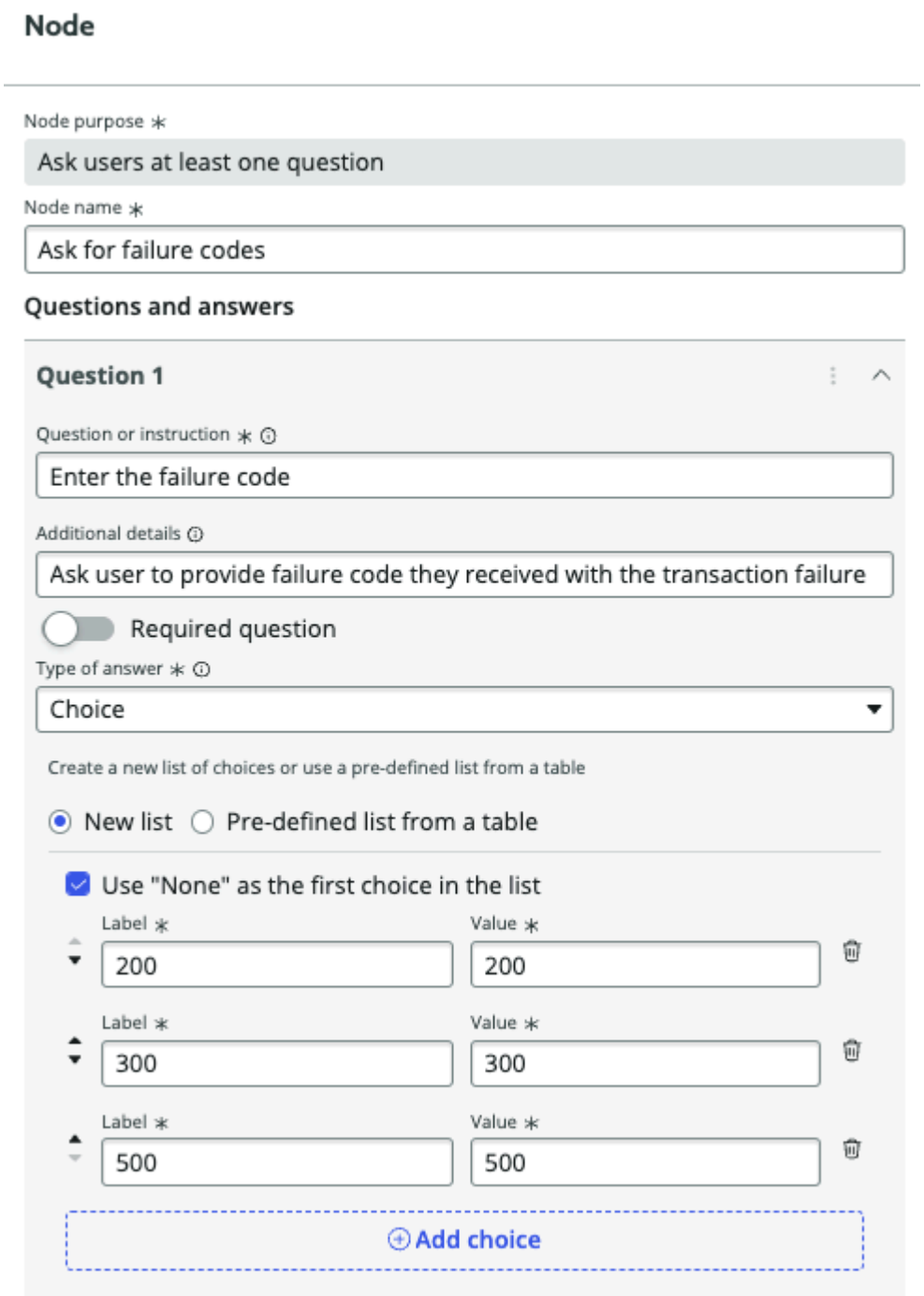
장애 코드를 요청하도록 질문 노드 구성

신용 카드 거래 실패 후 고객이 받은 오류 코드를 묻는 질문을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

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

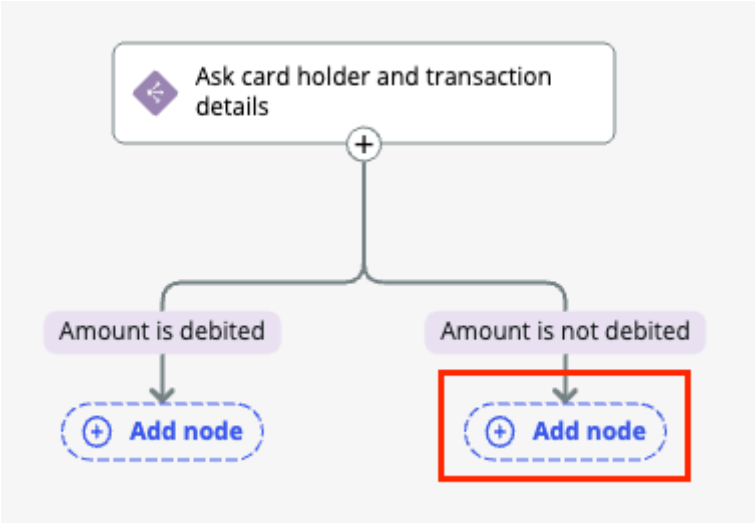
이 태스크 정보



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Amount-not-debited 경로에서 **Add** node(노드 추가)를 선택합니다.



2. 팝업 창에서 사용자에게 하나 이상의 질문하기를 선택하여 질문 노드를 구성합니다.
3. 노드 이름 필드에 ## ## ##을 입력합니다.
4. 질문 또는 지침 필드에 ## ### #####.
5. 필수 질문 필드를 선택하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.
6. 질문 유형 필드에서 선택을 선택합니다.
7. 레이블 필드에서 목록의 첫 번째 옵션에 대해 Failure code 200을 입력합니다.
8. 선택 추가를 선택합니다.
9. 레이블 필드에서 목록의 두 번째 옵션에 대해 Failure code 300을 입력합니다.
10. 선택 추가를 선택합니다.
11. 레이블 필드에서 목록의 세 번째 옵션에 대해 Failure code 500을 입력합니다.
12. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
신용 카드 거래 실패 후 고객이 받을 수 있는 각 오류 코드의 경로를 구성합니다.

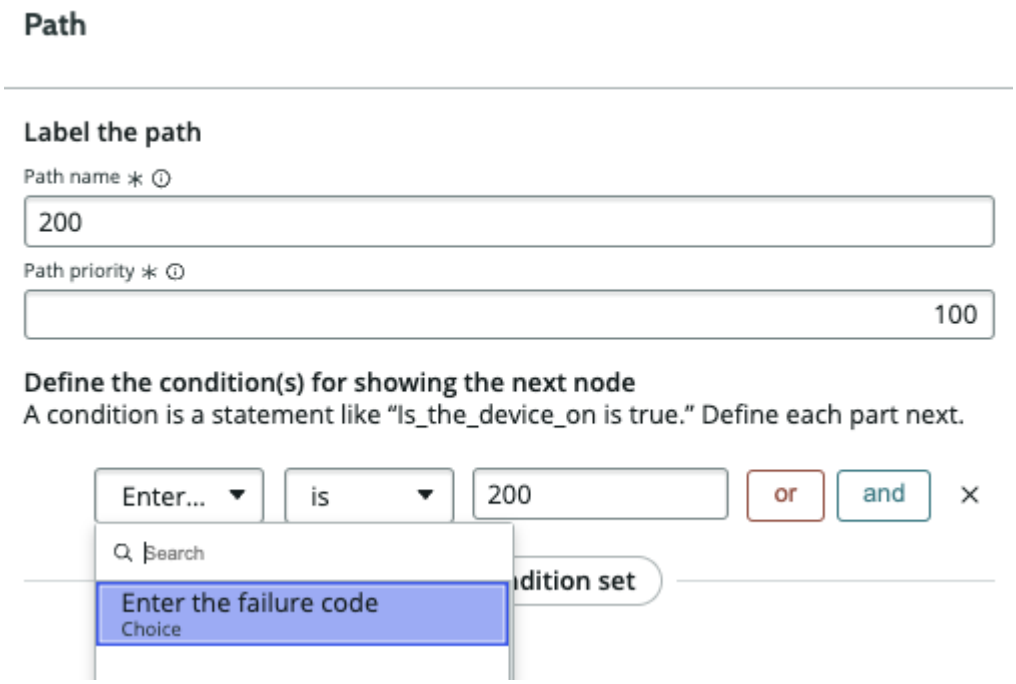
다양한 장애 코드 조건에 대한 경로 구성

각 장애 코드 조건에 대한 경로를 구성하여 에이전트에게 적절한 지침을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
고객이 받은 실패 코드가 200이면 케이스 재할당 지침으로 이어지는 경로가 선택됩니다.

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



경로 구성 방법에 대한 자세한 내용은 결정 트리에 표시되는 다음 노드 결정 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 결정 트리 빌더의 실패 요청 코드 질문 노드에서 경로 추가 아이콘(⊕)을 선택합니다.
   새 경로와 새 노드가 캔버스에 추가됩니다.
2. 새 경로를 선택합니다.
3. 경로 이름 필드에 200을 입력합니다.
4. 경로 우선순위 필드에 100을 입력합니다.
5. 적절한 필드를 선택하고 조건 "실패 코드 입력 | = | 참"을 설정합니다.
6. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다른 장애 코드의 경로를 구성합니다.

- 300 장애 코드 - 이 경로는 작업 주문 생성 지침으로 이어집니다.
- 500 장애 코드 - 이 경로는 IT 기술자 할당 지침으로 이어집니다.

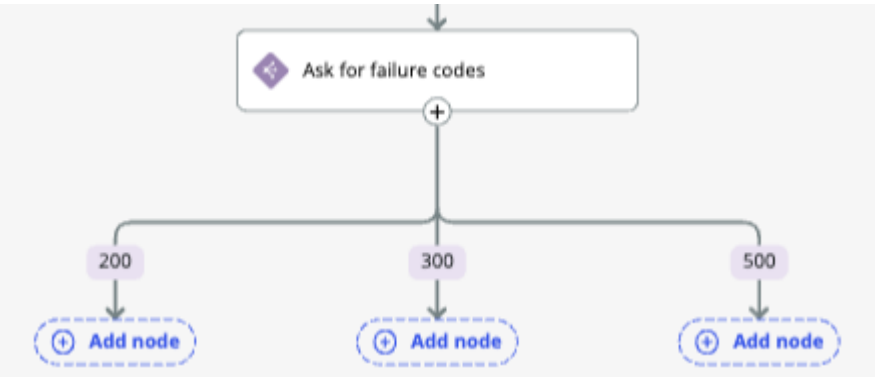
다른 장애 코드에 대한 지침 연결

다양한 장애 코드 조건이 있는 경로에 지침을 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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



프로시저

1. 지침을 200 경로에 연결합니다.

a. 200 경로에서 노드 추가를 선택합니다.

b. 팝업 창에서 결과로 지침 제안을 선택하여 지침 노드를 구성합니다.
지침은 결정 트리의 결과입니다.

c. 노드 이름 필드에서 `# ### ###`을 입력합니다.

d. 지침 필드에서 케이스 지침 재할당을 선택합니다.

e. 사용자에게 표시할 추가 필드 입력 설정 섹션에서 필드 옆에 있는 입력 연결 아이콘()을 선택하고 목록에서 지침 입력을 선택하여 입력을 매핑합니다.

f. 저장 및 닫기를 선택합니다.

2. 지침을 300 경로에 연결합니다.

a. 300 경로에서 노드 추가를 선택합니다.

b. 팝업 창에서 결과로 지침 제안을 선택하여 지침 노드를 구성합니다.
지침은 결정 트리의 결과입니다.

c. 노드 이름 필드에 `## ## ##`을 입력합니다.

d. 지침 필드에서 작업 주문 지침 생성을 선택합니다.

e. 사용자에게 표시할 추가 필드 입력 설정 섹션에서 필드 옆에 있는 입력 연결 아이콘()을 선택하고 목록에서 지침 입력을 선택하여 입력을 매핑합니다.

f. 저장 및 닫기를 선택합니다.

3. 지침을 500 경로에 연결합니다.

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

a. 500 경로에서 노드 추가를 선택합니다.

b. 팝업 창에서 결과로 지침 제안을 선택하여 지침 노드를 구성합니다.
지침은 결정 트리의 결과입니다.

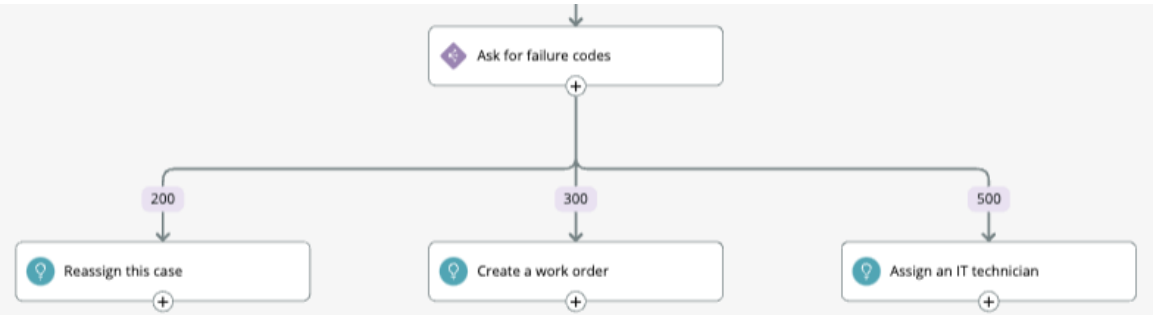
c. 노드 이름 필드에 IT ### ##을 입력합니다.

d. 지침 필드에서 IT 기술자 지침 할당을 선택합니다.

e. 사용자에게 표시할 추가 필드 입력 설정 섹션에서 필드 옆에 있는 입력 연결 아이콘()을 선택하고 목록에서 지침 입력을 선택하여 입력을 매핑합니다.

f. 저장 및 닫기를 선택합니다.

결과



신용 카드 문제 해결 트랜잭션 실패 결정 트리 활성화

완료된 결정 트리를 확인하고 활성화하여 Playbook, 케이스 기록 또는 에서 Recommended Actions권장 사항으로 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
완료된 결정 트리를 활성화하면 정보 결정 트리 빌더 누락, 이전 노드 입력의 변경으로 인한 잘못된 입력 매핑 또는 지침 입력 누락과 같은 오류를 확인합니다. 모든 오류가 해결된 후에는 결정 트리를 확인하고 활성화할 수 있습니다.

활성화된 결정 트리를 변경한 경우 결정 트리를 다시 활성화하여 작업 공간에 업데이트된 결정 트리를 표시하십시오.

프로시저

1. 결정 트리 빌더에서 활성화를 선택합니다.

- 결정 트리에 오류가 있으면 오류 아이콘과 경보 메시지가 표시됩니다. 오류를 해결해야 의사결정 트리를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 의 확인 오류 알림 결정 트리 빌더 문서를 참조하십시오.
- 오류가 없으면 확인 대화 상자가 표시됩니다.

2. 확인 대화 상자에서 지금 활성화를 선택합니다.
다음 동작에 대한 지침이 포함된 성공 메시지가 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.

결과

- 결정 트리의 상태가 비 활성에서 활성으로 변경됩니다.
- 활성화 버튼이 비활성화됩니다.

다음에 수행할 작업

- 활성화된 결정 트리를 권장 사항으로 사용하도록 권장 작업을 구성합니다. 권장 사항은 작업 공간의 상황별 측면 패널에 카드로 나타납니다. 자세한 내용은 Recommended Actions에 Guided Decisions 추가 문서를 참조하십시오.
- 기록 탭에서 활성화된 의사결정 트리를 Playbook의 일부로 사용하도록 Playbooks 항목을 구성합니다. 자세한 내용은 Playbook에 Guided Decisions 추가 문서를 참조하십시오.

Guided Decisions Experience 애플리케이션 설치

관리자 역할이 있으면 Guided Decisions Experience 애플리케이션(sn_ga_exp)을 설치할 수 있습니다. 이 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 .
- 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 Guided Decisions Experience 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 Guided Decisions Experience와 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 테이블
- 역할
- 지침

자세한 내용은 Guided Decisions Experience와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Guided Decisions Experience 애플리케이션(sn_ga_exp)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 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.

Guided Decisions Experience와 함께 설치되는 구성요소

Guided Decisions Experience 애플리케이션을 설치하면 테이블, 역할, 지침을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 함께 설치됩니다.

테이블

Guided Decisions Experience가 활성화되면 인스턴스에 다음 테이블이 추가됩니다.

Guided Decisions Experience 활성화와 함께 추가되는 테이블

테이블	설명
의사 결정 트리 [ga_decision_tree]	모든 결정 트리의 세부 정보를 저장합니다.
의사 결정 트리 노드 [ga_decision_tree_node]	각 결정 트리에 있는 모든 결정 트리 노드의 세부 정보를 저장합니다.
의사 결정 입력 매핑 [ga_decision_input_mapping]	소스 노드, 소스 입력, 대상 노드 및 대상 입력과 같은 입력 매핑 세부 정보를 저장합니다.
의사 결정 트리 버전 [ga_decision_tree_version]	결정 트리 버전을 상태와 함께 저장합니다.

역할

Guided Decisions, Guided Decisions Experience, Recommended Actions 플러그인이 활성화되면 인스턴스에 다음 역할이 추가됩니다.

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

Guided Decisions 및 **Recommended** Actions와 함께 추가되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
결정 트리 작성자 [decision_tree_author]	결정 트리를 생성하고, 보고, 업데이트하고, 삭제합니다. 주: 이 역할은 고객 서비스 관리자에게 자동으로 제공됩니다.	• decision_table_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • decision_tree_user 주: Guided Decisions 플러그인에 포함되어 있습니다.
결정 트리 사용자 [decision_tree_user]	결정 트리를 봅니다. 주: 이 역할은 고객 서비스 에이전트에게 자동으로 제공됩니다.	• decision_table_reader • sn_gd_guidance.guidance_user 주: Guided Decisions 플러그인에 포함되어 있습니다.
Guidance 관리자 [sn_gd_guidance.guidance_manager]	결정 트리의 일련의 질문에 대한 결과로 제공되는 지침을 생성하고, 보고, 업데이트하고, 삭제합니다. 주: 이 역할은 고객 서비스 관리자에게 자동으로 제공됩니다.	sn_gd_guidance.guidance_user 주: Guided Decisions - Guidance 플러그인에 포함되어 있습니다.
Guidance 사용자 [sn_gd_guidance.guidance_use	지침을 봅니다. 주: 이 역할은 고객 서비스 에이전트에게 자동으로 제공됩니다.	uxframework_user 주: Guided Decisions - Guidance 플러그인에 포함되어 있습니다.
Playbook 작성자 [pd_content_author]	서비스 에이전트가 작업 공간에서 액세스할 수 있도록 새로운 Playbook 또는 기존 Playbook에 결정 트리와 지침을 추가합니다.	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.user • pd_trigger_author
자원 생성기 작성자 [sn_nb_action.resource_generator_author]	자원 생성기를 구성합니다.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author

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

Guided Decisions 및 **Recommended** Actions와 함께 추가되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
		주: Recommended Actions 플러그인에 포함되어 있습니다.
추세 정의 작성자 [sn_nb_action.trend_definition_author]	추세 정의를 구성합니다.	주: Recommended Actions 플러그인에 포함되어 있습니다.

지침

Guided Decisions Experience 애플리케이션에는 다음 표에 설명된 지침이 포함됩니다.

Guided Decisions와 관련된 지침

지침	설명
해결된 케이스의 해결책 적용	에이전트는 카드의 케이스 해결 버튼을 클릭하고 해결된 케이스의 해결 메모와 해결 코드를 현재 케이스의 종결 처리 정보 섹션에 복사하여 해결된 권장 케이스의 해결 방법을 적용할 수 있습니다. 현재 케이스의 상태가 해결됨으로 변경됩니다.
임시 해결책 제공	에이전트는 카드에서 임시 해결책 제공 버튼을 클릭해 측면 패널에서 지침을 열고 권장 문제 기록으로부터 임시 해결책을 제공할 수 있습니다. 이 지침은 문제 기록의 임시 해결책을 표시하고 에이전트가 메모를 추가할 수 있는 메모 필드를 제공합니다. 임시 해결책과 메모가 작업 메모에 추가되고 문제 기록이 현재 케이스에 연결됩니다.
케이스 작업 생성	에이전트는 카드에서 생성 버튼을 클릭하고 현재 케이스에 대한 케이스 작업을 생성하여 측면 패널에서 지침을 열고 새 케이스 작업에 대한 주제를 입력한 후 제출할 수 있습니다.
작업 주문 생성	에이전트는 카드에서 생성 버튼을 클릭하여 케이스에 대한 작업 주문을 만들 수 있습니다. 작업 주문 작업을 생성하고 하위 탭에서 작업을 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.

Guided Decisions와 관련된 지침

지침	설명
기존 결함에 연결	에이전트는 카드에서 결함을 케이스에 연결하는 결함에 연결 버튼을 클릭해 기존 결함을 현재 케이스에 연결하고 작업 메모를 업데이트할 수 있습니다.
기존 오픈 케이스에 연결	에이전트는 카드에서 이 케이스에 연결 버튼을 클릭하고 기존 오픈 케이스에 현재 케이스를 연결하여 오픈 케이스를 현재 케이스의 상위 항목으로 설정할 수 있습니다.
권장 사항 제공	에이전트는 제품을 제공된 제품 모델로 업그레이드할 것을 권장할 수 있습니다.
해결 제안	카드에서 솔루션 제안 버튼을 클릭하면 에이전트가 케이스에 대한 해결 메모와 해결 코드를 입력할 수 있습니다.
고객에게 메시지 읽기	에이전트는 카드에서 읽음으로 표시 버튼을 클릭하고 작업 메모에 메시지를 추가하여 통화 중에 메시지를 읽었음을 고객에게 알릴 수 있습니다.
케이스 재할당	에이전트는 카드에서 재할당 버튼을 클릭해 에이전트가 메모를 입력할 수 있는 측면 패널에서 지침을 열고 현재 케이스를 권장 할당 그룹에 재할당할 수 있습니다. 현재 케이스가 다른 할당 그룹에 재할당되고 작업 메모가 업데이트됩니다.
문서 검토 및 첨부	에이전트는 측면 패널에서 문서를 여는 문서 검토 및 첨부 버튼을 카드에서 클릭하여 상황별 측면 패널에서 권장 지식 문서를 검토할 수 있습니다. 측면 패널에서 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • 문서를 검토합니다. • 케이스에 문서를 연결합니다. • 문서를 유용한 것으로 표시합니다. • 하위 탭에서 문서를 엽니다.

지침 및 결정 트리 구성

고객 문제를 더 빠르게 해결하고 표준화된 해결책을 제공하도록 지침 및 결정 트리를 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.

결정 트리는 서비스 에이전트가 작업을 수행하는 데 사용되는 구조적 문제 해결 프로세스입니다. 자세한 내용은 Guided Decisions 설정을 참조하십시오.

구성 프로세스는 다음 테이블에 나열된 작업으로 구성됩니다.

지침 및 결정 트리 구성 작업

단계	설명
에서 지침 생성 코어 UI	에이전트에게 작업을 제공하는 지침을 구성합니다.
결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성	에이전트가 고객 문제 해결에 사용할 수 있는 결정 트리를 구성합니다. 결정 트리 빌더에서만 결정 트리를 생성할 수 있습니다.
코어 UI에서 결정 트리 편집	문제 해결 프로세스를 개선하거나 확장하기 위해 코어 UI에서 생성한 결정 트리를 편집합니다. 코어 UI에서만 기존 결정 트리의 편집이 지원됩니다. 결정 트리 빌더에서만 결정 트리를 생성할 수 있습니다.
Recommended Actions에 Guided Decisions 추가	에이전트가 기록 컨텍스트를 기반으로 문제 해결 프로세스에서 관련 작업을 수행할 수 있도록 권장 작업에 결정 트리를 추가합니다.
Playbook에 Guided Decisions 추가	에이전트가 케이스에 대한 문제 해결 프로세스에서 해결 방법을 제공할 수 있도록 Playbook에 결정 트리를 추가합니다.
서비스 포털에 Guided Decisions 추가	에 의사결정 트리를 서비스 포털추가하면 내부 사용자가 셀프 서비스를 활용하거나 문제를 해결할 수 있습니다.

에서 지침 생성 코어 **UI**

지침을 결정 트리의 지침 노드에 연결할 수 있도록 에서 코어 UI 지침을 생성합니다. 예를 들어, 에이전트가 지식 문서를 첨부하거나 고객에게 문제를 해결하는 데 도움이 되는 솔루션을 제안할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gd_guidance.guidance_manager

이 태스크 정보

미리 보기 정보는 상황별 측면 패널의 Recommended Actions 카드에 나타납니다. 미리 보기 경험은 에이전트가 권장 사항을 시작하기 전에 미리 보기를 볼 수 있는 경우에만 적용됩니다 Recommended Actions.

Playbook에서는 결정 트리가 포함되어 있으며 이미 시작된 것으로 간주되므로 Playbook에는 미리 보기 경험이 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 안내.
2. 지침을 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.

a. 지침 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 이름 필드에 지침 이름을 입력합니다.

c. 설명 필드에 지침에 대한 짧은 설명을 입력합니다.

d. 옵션: 케이스에 대한 작업을 수행하는 여러 에이전트가 지침을 사용할 수 있도록 여러 사용자가 사용할 수 있는 작업 확인란을 선택합니다.
이 옵션을 선택하지 않으면 한 명의 에이전트만 지침에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. 첫 번째 에이전트가 지침을 작업하고 상태가 진행 중, 완료됨 또는 오류인 경우 다른 에이전트는 이 지침을 볼 수 없습니다.

e. 옵션: 사용자가 지침을 다시 실행하도록 허용을 선택하여 에이전트가 이전 노드로 돌아가거나, 이전 노드를 편집하거나, 결정 트리의 런타임 환경에서 지침을 다시 실행할 수 있도록 합니다.

3. 지침에 대해 하나 이상의 입력을 생성합니다.
입력은 시스템에서 지침을 수행하는 데 필요한 변수 또는 정보입니다. 지침 미리 보기 경험 및 지침 작업 등 여러 위치에서 입력을 사용할 수 있습니다.

a. 지침 입력 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 레이블 필드에서 입력 이름을 입력합니다.

c. 유형 필드에서 입력에 대한 필드 유형을 선택합니다.
선택한 필드 유형에 따라 추가 설정을 구성해야 할 수 있습니다. 예를 들어, 참조를 필드 유형으로 선택하는 경우 참조 테이블을 선택해야 합니다.

d. 지침 입력에서 에이전트에게 필드에 정보 추가와 같은 작업을 수행하도록 요청하는 경우 양식 필드임 확인란을 선택합니다.

e. 옵션: 기본값을 입력합니다.

f. 제출을 선택합니다.

4. 옵션: 지침에 대해 하나 이상의 출력을 생성합니다.
출력은 지침 작업에 대해 원하는 결과입니다. 예를 들어 지침 작업이 케이스 작업을 생성하는 경우 해당 작업의 출력은 생성된 케이스 작업에 대한 참조를 반환할 수 있습니다.

a. 지침 출력 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 레이블 필드에서 출력 이름을 입력합니다.

c. 유형 필드에서 출력에 대한 필드 유형을 선택합니다.
선택한 필드 유형에 따라 추가 설정을 구성해야 할 수 있습니다. 예를 들어, 참조를 필드 유형으로 선택하는 경우 참조 테이블을 선택해야 합니다.

d. 옵션: 기본값을 입력합니다.

e. 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.

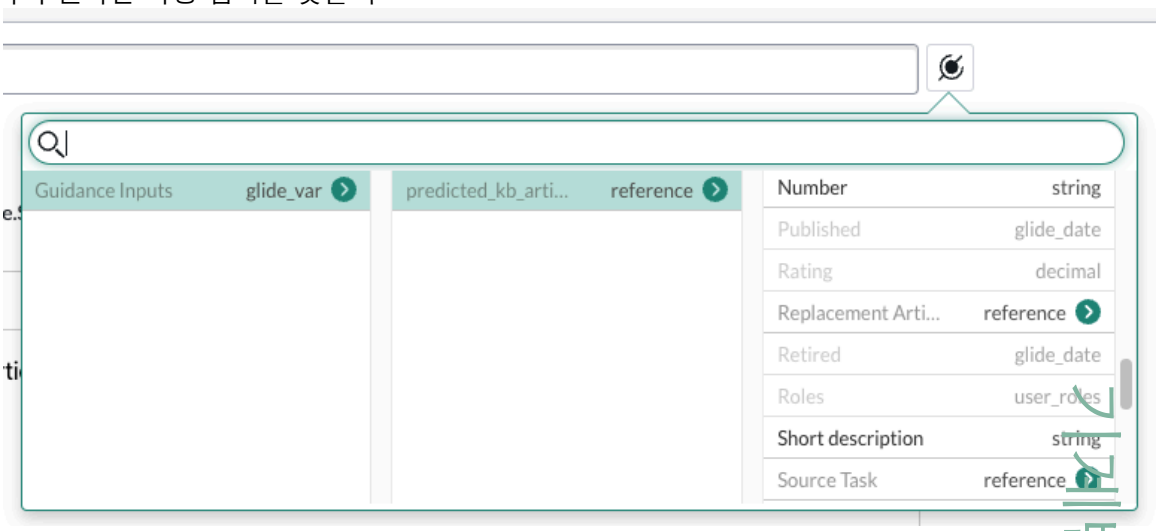
5. 미리 보기 환경을 구성합니다.

a. 미리 보기 경험 탭을 선택합니다.

b. 미리 보기 제목 필드에서 지침 미리 보기의 제목 을 정적 텍스트, 동적 컨텐츠(지침 입력의 필드 값) 또는 정적 텍스트와 동적 컨텐츠의 조합으로 추가합니다.

- 정적 텍스트를 입력하려면 필드에 텍스트를 입력합니다.
- 동적 컨텐츠를 입력하려면 필드 옆에 있는 알약 선택기 아이콘( )을 선택하고 목록에서 지침 입력을 선택합니다.

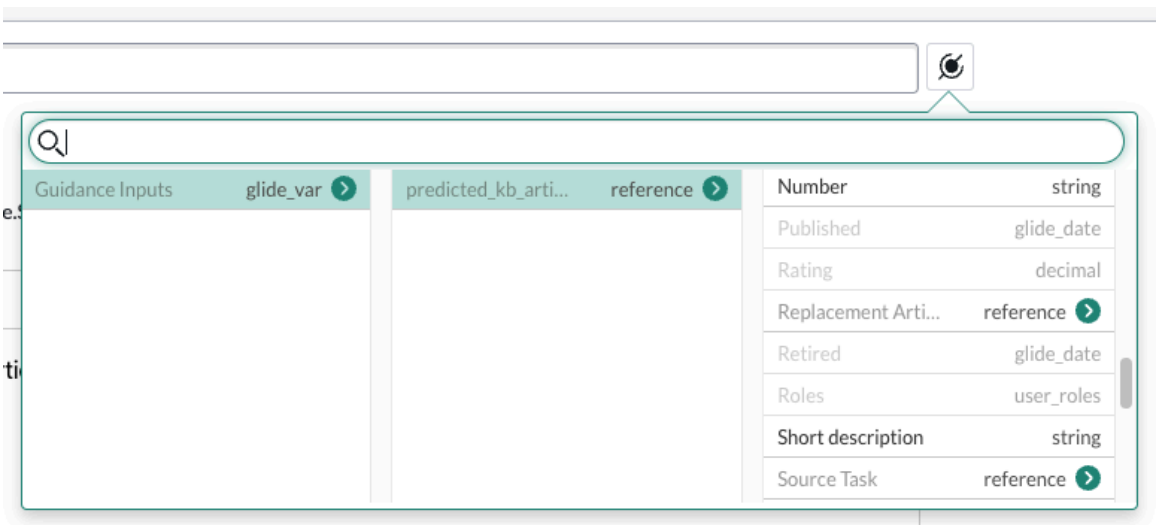
  드릴다운하여 원하는 특정 입력을 찾을 수 있습니다.



이 필드에는 정적 텍스트, 동적 컨텐츠 또는 정적 텍스트와 동적 컨텐츠의 조합이 포함될 수 있습니다. 동적 컨텐츠를 필드 값으로 선택하려면 다음을 수행합니다.

i. 미리 보기 제목 필드 옆에 있는 알약 선택기 아이콘( )을 선택합니다.

ii. 목록에서 지침 입력을 선택합니다. 다른 수준으로 드릴다운하여 원하는 입력을 찾을 수 있습니다.



c. 표시할 필드 필드에서 지침 미리 보기에 표시할 필드를 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.

d. 메시지 필드에서 지침 미리 보기에 대한 메시지를 생성합니다.
서식 있는 텍스트 편집기에서 사용할 수 있는 도구를 사용하여 메시지를 생성하고 서식을 지정할 수 있습니다. 이 필드에는 텍스트와 이미지, 비디오 및 링크 등의 HTML 컨텐츠가 포함될 수 있습니다.

6. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Recommended Actions카드용 지침 상세 정보 경험 구성.

지침 상세 정보 경험 구성

권장 작업 또는 Playbook에서 사용자에게 표시되는 지침 제목과 설명을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gd_guidance.guidance_manager

이 태스크 정보
세부 정보는 Playbook 또는 상황별 측면 패널 또는 Recommended Actions for Customer Service의 하위 탭에 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 안내.

2. 지침 목록에서 지침을 선택합니다.

3. 세부 정보 경험 탭에서 지침에 대한 세부 정보 경험을 구성합니다.
세부 정보 경험은 상황별 측면 패널 또는 하위 탭에서 열리는 지침에 대해 표시되는 메시지입니다.

a. 제목 필드에서 세부 정보 뷰에 나오는 지침의 제목을 추가합니다.

b. 지침 메시지 필드에서 세부 정보 뷰에 대한 메시지를 입력합니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

- UI 빌더에서 지침 미리 보기 경험 사용자 지정
- UI 빌더에서 지침 상세 정보 경험 사용자 지정

안내를 구성하는 과정은 Guided Decisions Experience 애플리케이션과 Recommended Actions for Customer Service 애플리케이션에서 동일합니다.

지침에 대한 지침 작업 생성

에이전트가 케이스 또는 문제를 해결하기 위해 수행할 수 있는 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gd_guidance.guidance_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 안내.

2. 지침 목록에서 지침을 선택합니다.

3. 지침 작업 양식 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 지침 작업 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.

필드	설명
지침	이 작업과 관련된 지침입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
작업 레이블	이 지침 작업의 이름입니다.
작업 호출 레이블	상황별 측면 패널의 권장 사항 카드에 나타나는 작업 버튼의 레이블입니다. 예를 들어 문서 검토 및 첨부 또는 솔루션 제안입니다.
작업 동작	지침 작업에 대해 선택한 동작: ○ 한 번 클릭: 한 번의 클릭으로 작업이 시작되고 완료되며 카드가 측면 패널의 이력 탭으로 이동합니다. 케이스 에스컬레이션과 같은 간단한 작업에 유용합니다. ○ 상황별 측면 패널에서 열기: 측면 패널 내의 상세 뷰에서 작업이 열립니다. 에이전트는 측면 패널의 세부 정보를 검토할 수 있습니다(예: 지식베이스 문서 내용 검토). ○ 하위 탭에서 열기: 작업이 별도의 탭에서 열립니다. 모든 작업 동작 유형에 대한 미리 보기 환경을 구성하고 하위 탭 또는 상황별 측면 패널에서 열리는 작업에 대한 세부 정보 뷰를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 지침 상세 정보 경험 구성 문서를 참조하십시오. 주: 상황별 측면 패널이나 하위 탭에서 열리는 작업은 진행 중 상태로 전환되지 않습니다. 에이전트가 상세 정보 뷰에서 작업 버튼을 클릭할 때만 작업이 진행 중 또는 완료됨 상태로 전환됩니다.
기본	지침 작업을 기본 작업으로 나타냅니다. 이 필드는 기본적으로 활성화됩니다. 기본 작업은 에이전트가 수행해야 하는 작업을 강조 표시하고 권장 사항 카드의 버튼으로 해당 작업을 사용할 수 있도록 합니다. 주: 지침에는 기본 지침 작업이 하나만 있을 수 있습니다. 이 필드를 선택하지 않으면 지침 작업은 권장 카드의 추가 작업 메뉴를 통해 사용할 수 있는 보조 작업이 됩니다.
애플리케이션	이 지침 작업과 연결된 애플리케이션입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
지침 작업 자동화	이 지침 작업과 연결된 플로우입니다.
순서	작업 순서입니다.
완료 메시지	지침 작업이 완료되면 권장 사항 카드의 맨 위에 나타나는 메시지입니다. 예를 들어 **KB** 문서가 공유됨입니다.

5. 지침 작업 자동화 필드에서 선택한 플로우에 따라 플로우 입력 및 지침 출력을 구성할 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.

- 자동화 플로우 입력 탭에서 플로우 입력을 구성합니다.
- 지침 출력 탭에서 출력을 구성합니다.

  이러한 필드에는 정적 텍스트, 동적 컨텐츠(지침 입력의 필드 값) 또는 정적 텍스트와 동적 컨텐츠의 조합이 포함될 수 있습니다. 동적 컨텐츠를 사용하려면 필드 옆에 있는 알약 선택기 아이콘( )을 선택하고 목록에서 지침 입력을 선택합니다.

6. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
지침 노드를 구성하고 생성된 지침을 이 노드에 연결하여 에이전트에게 작업을 제공합니다.

에서 결정 트리 생성 코어 **UI**

에이전트가 고객 문제를 해결하는 데 사용할 수 있는 결정 트리를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
결정 트리는 먼저 에서 만들어집니다 코어 UI. 그런 다음 결정 트리 빌더 시작 노드를 구성하고 노드와 경로를 추가하여 결정 트리를 작성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.

2. 결정 트리 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

결정 트리 양식

필드	설명
이름	결정 트리의 내부 이름입니다.
작업 레이블	Recommended Actions 카드에 있는 call-to-action 버튼의 레이블입니다.
설명	Recommended Actions 카드에 표시할 결정 트리에 대한 설명입니다.
제목	최종 사용자 또는 에이전트가 작업 공간에서 보는 결정 트리의 외부 이름입니다. 제목 필드가 비어 있으면 내부 이름이 Recommended Actions 카드의 외부 이름으로 표시됩니다.
해제 버튼 표시	결정 트리의 플로우를 취소하는 해제 버튼을 표시하거나 숨깁니다. 이 필드는 기본적으로 켜져 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
결정 트리 기록과 시작 노드가 생성됩니다.

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

다음에 수행할 작업
의 결정 트리결정 트리 빌더에 초기 질문 또는 지침 세트를 추가하도록 시작 노드를 구성합니다.

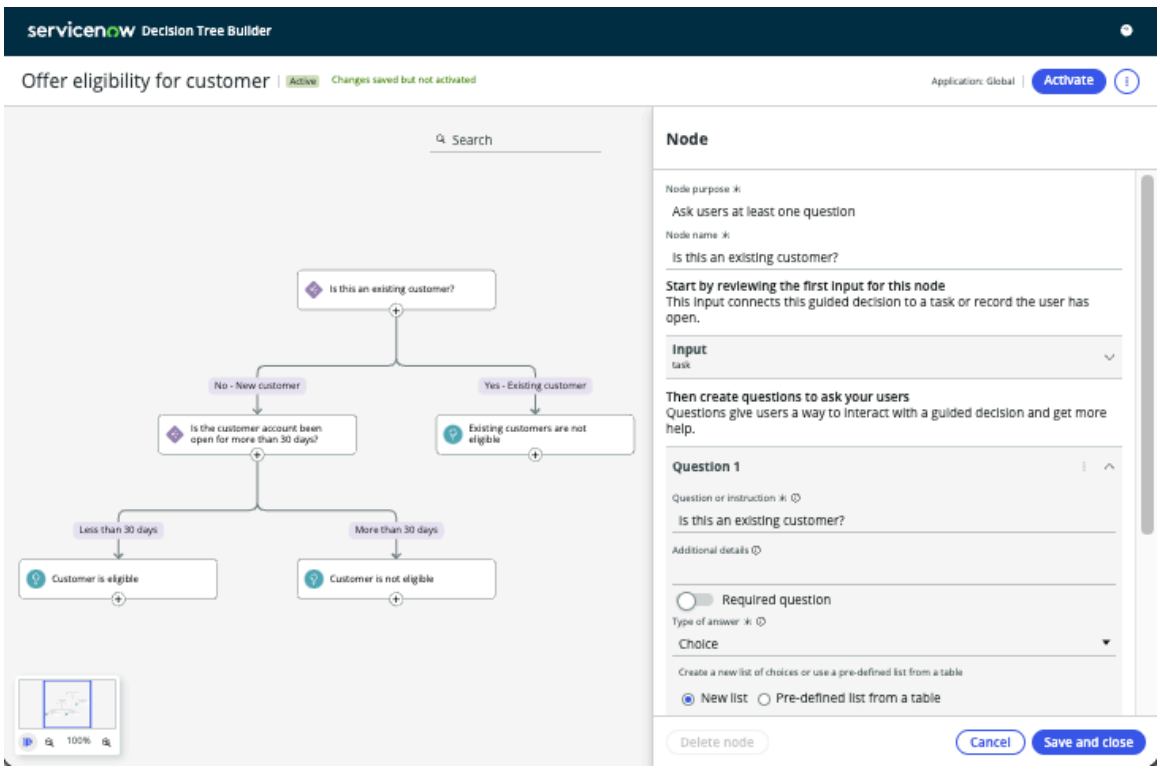
결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성

문제 해결 프로세스에서 노드와 해당 경로를 다이어그램으로 표현할 수 있는 캔버스를 제공하는 no-code 시각적 개체를 결정 트리 빌더사용하여 의사 결정 트리를 구성합니다.

프로세스 소유자 또는 비즈니스 분석가는 노드를 추가하고, 경로를 정의하고, 를 통해 결정 트리 빌더지침을 첨부하여 결정 트리를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 결정 트리 노드 문서를 참조하십시오.

단일 작업으로 결정 트리를 확인하고 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 결정 트리 활성화 문서를 참조하십시오.

결정 트리 빌더 캔버스



결정 트리 빌더 액세스

결정 트리 기록에서 빌더에서 열기 버튼을 선택하여 액세스할 결정 트리 빌더 수 있습니다.

질문 및 지침 노드 구성

새 노드를 질문 노드 또는 지침 노드로 구성할 수 있습니다. 시작 노드 또는 질문 노드에 여러 개의 질문이 있을 경우 질문을 삭제하거나 질문의 순서를 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 결정 트리에 지침 추가 문서를 참조하십시오.

지침 노드는 에이전트에게 고객 문제를 해결하거나 에스컬레이션하기 위한 작업을 제공합니다. 사용 가능한 지침 목록에서 지침을 선택하거나 코어 UI에서 지침을 생성할 수 있습니다. 그런 다음 고정 값을 입력하여 안내 입력을 구성하거나 이전 노드의 입력을 재사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공 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.

링크 노드

새 노드를 링크 노드로 구성하여 하위 결정 트리를 현재 결정 트리에 연결할 수 있습니다. 이러한 링크는 특정 조건이 충족되면 기본 결정 트리의 실행을 다른 결정 트리에 연결합니다. 자세한 내용은 활성화된 결정 트리를 이 결정 트리에 연결 문서를 참조하십시오.

다음 노드에 대한 경로 생성

결정 트리의 경로는 한 노드를 다른 노드에 연결합니다. 경로를 선택해야 하는 경우를 정의하는 조건을 구성할 수 있습니다. 특정 답변을 선택하는 것이 경로의 조건이 될 수 있습니다. 경로의 우선순위 순서는 한 경로의 우선순위를 다른 경로보다 높게 설정합니다.

자세한 내용은 결정 트리에 표시되는 다음 노드 결정 문서를 참조하십시오.

노드 또는 경로 편집

노드와 해당 경로의 입력을 편집할 때 이러한 입력의 데이터를 재사용할 수 있으므로 다음 노드도 업데이트해야 합니다.

노드 또는 경로 삭제

노드 또는 경로 삭제에 대한 다음 정보를 참고하십시오.

- 경로 또는 노드에 연결되지 않은 리프 노드는 삭제할 수 있습니다.
- 리프 노드를 삭제하면 결정 트리에서 노드가 제거되지만 삭제된 노드 이전의 경로 구성은 그대로 유지됩니다.
- 중간 노드나 경로는 삭제할 수 없습니다.
- 지침 노드 뒤 질문 노드를 삭제하면 질문 노드와 경로가 모두 삭제됩니다.

입력 연결

한 노드의 입력을 다른 노드에 연결하여 이전 노드의 입력 값을 재사용할 수 있습니다. 연결된 입력을 사용하여 경로 조건을 만들 수 있습니다. 질문 노드 또는 지침 노드의 입력 매핑에 대한 자세한 내용은 결정 트리 노드의 입력 연결 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 결정 지점에서 답변 재사용 문서를 참조하십시오.

관련 정보

의 확인 오류 알림 결정 트리 빌더

결정 트리 활성화

이전에 활성화된 결정 트리 버전으로 되돌리기

결정 트리에 지침 추가

고객에게 묻고 싶은 질문이나 고객에게 제공하고 싶은 지침을 추가하고 결정 트리 빌더의 시작 노드에서 답변 유형을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보

시작 노드는 결정 트리의 첫 번째 노드입니다. 작업 입력과 최소 한 개의 질문 또는 지침이 포함되어 있습니다. 하나 이상의 질문을 구성하여 고객에게 제공할 지침이나 질문을 할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 작성기에서 열기를 선택합니다.
4. 결정 트리 빌더에서 새 노드를 선택합니다.
5. 노드 이름 필드에 시작 노드의 이름을 입력합니다.
6. 옵션: 참조 테이블 필드에서 기록 유형에 대한 테이블을 선택합니다.

   (Optional) 작업 입력에 대해 선택한 테이블이 반드시 작업 테이블일 필요는 없습니다. 예를 들어 기록 컨텍스트에 대한 케이스, 인시던트 또는 상호작용 테이블을 선택하여 작업 공간에서 이 결정 트리를 추천할 수 있습니다.

   주:
   Recommended Actions의 컨텍스트 기록에 대한 참조 테이블과 동일한 테이블을 선택해야 합니다.

7. 질문 1 섹션에서 고객에게 제시할 질문이나 지침을 입력합니다.
8. 옵션: 필수 질문 필드를 선택하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.
9. 옵션: 질문 또는 지침과 관련된 자세한 내용을 추가 세부 정보 필드에 입력합니다.
10. 질문에 대한 답변 유형을 선택합니다.

    답변 유형에 대한 설명은 질문에 대한 답변 유형 문서를 참조하십시오 .

    고객이 질문에 대해 제시한 답변은 입력 매핑을 통해 다른 노드와 경로로 전달될 수 있습니다.

11. 옵션: 입력을 연결하여 이전 노드의 답변을 재사용합니다.
    자세한 내용은 결정 지점에서 답변 재사용 문서를 참조하십시오.
12. 옵션: 질문이나 지침을 더 추가합니다.
13. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

결정 트리에 표시되는 다음 노드 결정

질문에 대한 답변 유형

에이전트는 몇 가지 답변 유형을 사용하여 결정 트리에서 질문에 대한 답변을 제공할 수 있습니다.

답변 유형

선택	설명
선택	선택의 목록입니다. 목록 유형은 다음과 같습니다. • 새 목록: 새 선택 목록 • 테이블의 미리 정의된 목록: 선택한 테이블의 기존 선택 목록 목록에서 첫 번째 선택 항목으로 "없음"을 사용: 없음을 목록의 기본값으로 추가하는 옵션입니다.
날짜	YYYY-MM-DD 형식의 날짜

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

답변 유형

선택	설명
날짜/시간	YYYY-MM-DD HH:MM:SS 형식의 날짜 및 시간
소수점	소수점을 포함한 숫자입니다.
정수	소수점을 포함하지 않는 숫자입니다.
참조	다른 테이블의 필드에 대한 참조입니다. 이 응답 유형을 선택하면 다음 필드가 나타납니다. • 참조 테이블: 필드를 선택하기 위한 테이블입니다. • 필터 적용: 검색 결과를 필터링하는 조건입니다. 예를 들어, 인시던트 테이블의 Caller 필드는 User [sys_user] 테이블에 대한 참조입니다.
문자열	텍스트 한 줄입니다. 이 답변 유형을 선택하면 다음 필드가 나타납니다. 최대 문자 수: 텍스트 문자열의 길이 제한입니다.
True/False	사용자가 조건이 참인지 거짓인지 여부를 나타낼 수 있는 확인란입니다. 선택하면 True 값을 반환합니다.

결정 트리에 표시되는 다음 노드 결정

다음 질문이나 지침이 결정 트리에 표시되는 경우의 조건을 설정하도록 결정 트리 빌더에서 경로를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보

임의의 질문 노드에서 두 개 이상의 경로를 생성할 수 있습니다.

안내 노드 이후에만 질문 노드를 추가할 수 있으므로 경로 구성은 필요하지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 작성기에서 열기를 선택합니다.
4. 결정 트리 빌더의 노드에서 경로 추가 아이콘(⊕)을 선택합니다.
   새 경로와 새 노드가 캔버스에 추가됩니다.
5. 새 경로를 선택합니다.
6. 경로의 이름을 입력합니다.
7. 경로 우선순위 필드에 이 경로의 우선순위 순서를 입력합니다.
   우선순위 순서가 가장 낮은 경로가 먼저 실행됩니다.
8. 이전 노드, 연산자 및 입력 값에서 질문을 선택하여 하나 이상의 조건을 구성합니다.
   예를 들어 응답 유형이 정수인 경우 고객이 제공하는 값이 조건에서 지정한 값보다 큰 경우 이 경로를 가져와야 한다는 조건을 설정할 수 있습니다.

   경로에 대한 조건을 구성하는 동안에만 직접 상위 노드의 입력에 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.

9. 옵션: 질문 노드에 여러 개의 질문이 있는 경우 새 조건 세트를 선택하여 답변 조합에 대한 복잡한 조건을 정의합니다.
10. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
결정 트리 빌드를 계속합니다.

- 다음 질문 세트를 추가합니다. 자세한 내용은 결정 트리에 후속 질문 또는 지침 세트 추가 문서를 참조하십시오.
- 에이전트에게 지침을 제공합니다. 자세한 내용은 결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공 문서를 참조하십시오.

결정 트리에 후속 질문 또는 지침 세트 추가

후속 질문 또는 지침을 추가하도록 결정 트리 빌더에 질문 노드를 구성합니다. 이러한 질문에 대한 답변은 지침 또는 추가 질문 세트로 이어집니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 작성기에서 열기를 선택합니다.
4. 결정 트리 빌더에서 노드의 경로 추가 아이콘(⊕)을 선택하여 새 노드를 추가합니다.
5. 노드 추가를 선택합니다.
6. 팝업 창에서 사용자에게 하나 이상의 질문하기를 선택하여 질문 노드를 구성합니다.
7. 노드의 이름을 입력합니다.
8. 질문 1 섹션에서 고객에게 제시할 질문이나 지침을 입력합니다.
9. 옵션: 필수 질문 필드를 활성화하여 이 질문을 필수 질문으로 만듭니다.
10. 옵션: 질문 또는 지침과 관련된 자세한 내용을 추가 세부 정보 필드에 입력합니다.
11. 답변 유형을 선택합니다.

    답변 유형에 대한 설명은 질문에 대한 답변 유형 문서를 참조하십시오 .

    고객이 제공하는 응답은 입력 매핑을 통해 다른 노드와 경로로 전달됩니다.
12. 옵션: 입력을 연결하여 이전 노드의 답변을 재사용합니다.
    자세한 내용은 결정 지점에서 답변 재사용 문서를 참조하십시오.
13. 옵션: 질문이나 지침을 더 추가합니다.
14. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
결정 트리 빌드를 계속합니다.

- 다음 질문 세트를 추가합니다. 자세한 내용은 결정 트리에 후속 질문 또는 지침 세트 추가 문서를 참조하십시오.
- 에이전트에게 지침을 제공합니다. 자세한 내용은 결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공 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.

결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공

서비스 에이전트가 다음에 할 일에 대한 권장 사항을 볼 수 있도록 결정 트리 빌더에 지침 노드를 구성합니다.

시작하기 전에
사용하려는 지침이 존재하는지 확인하거나 만듭니다. 자세한 내용은 에서 지침 생성 코어 UI 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
주:
지침을 만들 때 사용자가 지침 필드를 다시 실행하도록 허용 을 선택하면 사용자는 지침을 다시 실행하거나 런타임 환경의 이전 질문 노드로 돌아가서 응답을 수정할 수 있습니다.

지침 입력과 출력을 다음 질문 노드에 연결할 수 있습니다.

사용 가능한 지침 목록에서 지침을 선택하여 지침 노드에 연결하거나 코어 UI에서 새 지침을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 작성기에서 열기를 선택합니다.
4. 결정 트리 빌더에서 노드의 경로 추가 아이콘(⊕)을 선택하여 새 노드를 추가합니다.
5. 노드 추가를 선택합니다.
6. 팝업 창에서 결과로 지침 제안을 선택하여 지침 노드를 구성합니다.
   지침은 결정 트리의 결과입니다.
7. 노드의 이름을 입력합니다.
8. 지침 필드에 지침 이름을 입력하고 목록에서 선택하여 지침을 선택합니다.
9. 이 지침 섹션에 데이터를 전달할 필드 입력 설정에 지침 입력에 대한 특정 값을 입력합니다.
   이러한 필드에는 정적 텍스트, 동적 컨텐츠(예: 지침 입력의 필드 값) 또는 정적 텍스트와 동적 컨텐츠의 조합이 포함될 수 있습니다. 동적 컨텐츠를 사용하려면 필드 옆에 있는 연결 입력 아이콘(⇇)을 선택하고 목록에서 지침 입력을 선택합니다.
10. 옵션: 사용자에게 표시할 추가 필드 입력 설정 섹션에 지침 입력에 대한 자리 표시자 값을 입력합니다.
    에이전트는 자신의 정보를 자리 표시자 값으로 대체할 수 있습니다. 이러한 필드에는 정적 텍스트, 동적 컨텐츠(예: 지침 입력의 필드 값) 또는 정적 텍스트와 동적 컨텐츠의 조합이 포함될 수 있습니다. 동적 컨텐츠를 사용하려면 필드 옆에 있는 연결 입력 아이콘(⇇)을 선택하고 목록에서 지침 입력을 선택합니다.
11. 저장 및 닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
안내 노드 뒤에 질문 노드인 다음 노드를 추가합니다.

활성화된 결정 트리를 이 결정 트리에 연결

에서 특정 조건이 충족 결정 트리 빌더되면 연결 노드에서 결정 트리를 중첩하고 호출합니다. 중첩된 트리를 사용하여 복잡한 문제 해결을 실행하고 기존 결정 트리를 재사용할 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: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 작성기에서 열기를 선택합니다.
4. 결정 트리 빌더에서 노드의 경로 추가 아이콘(⊕)을 선택하여 새 노드를 추가합니다.
5. 노드 추가를 선택합니다.
6. 팝업 창에서 결정 트리 연결을 선택하여 연결 노드를 구성합니다.
7. 노드의 이름을 입력합니다.
8. 하위 결정 트리 필드에서 활성화된 결정 트리 를 선택합니다.
9. 이전 노드의 응답을 재사용하기 위해 값을 입력하거나 입력을 연결합니다.
   자세한 내용은 결정 지점에서 답변 재사용 문서를 참조하십시오.
10. 저장 및 닫기를 선택합니다.

결정 지점에서 답변 재사용

입력을 연결하여 결정 트리 빌더의 이전 노드의 답변을 재사용합니다. 예를 들어 대출 신청을 처리하는 결정 트리에서 여러 결정 지점에서 고객의 급여와 관련된 입력을 재사용하여 대출 자격을 결정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
연결된 입력을 사용하여 경로 조건을 만들 수 있습니다.

입력 매핑 및 입력 매핑과 관련된 예외에 대한 자세한 내용은 결정 트리 노드의 입력 연결 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 작성기에서 열기를 선택합니다.
4. 결정 트리 빌더에서 입력을 매핑할 노드를 선택합니다.

다양한 노드 및 작업

노드 유형	작업
질문 노드	**a.** 질문을 입력하고 답변 유형을 선택합니다. **b.** 이전 데이터를 재사용하기 위해 입력 연결을 선택합니다. **c.** 입력 연결 아이콘(⇇)을 사용하여 이전 노드와 이 질문에 재사용하려는 입력을 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.

노드 유형	작업
	주: 재사용된 답변이 있는 질문은 런타임 중에 자동으로 답변됩니다.
지침 노드	**a.** 목록에서 지침을 선택합니다. **b.** 입력 연결 아이콘()을 선택하여 지침 입력에 재사용할 이전 노드와 입력을 선택합니다.
링크 노드	**a.** 목록에서 하위 트리를 선택합니다. **b.** 링크 입력 아이콘()을 선택하여 이전 노드와 하위 트리의 시작 노드에서 다시 사용할 입력을 선택합니다.

5. 저장 및 닫기를 선택합니다.

결정 트리 활성화

완료된 결정 트리를 활성화하여 , 를 사용하여 PlaybooksRecommended Actions for Customer Service만든 Playbook 또는 서비스 포털에서 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
의사결정 트리를 활성화하면 결정 트리 빌더에서 정보 누락, 이전 노드 입력의 변경으로 인한 잘못된 입력 매핑 또는 지침 입력 누락과 같은 오류를 확인합니다. 모든 오류가 해결되면 의사결정 트리를 활성화할 수 있습니다.

활성화된 결정 트리를 변경한 경우 결정 트리를 다시 활성화하여 작업 공간에 업데이트된 결정 트리를 표시하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.

2. 활성화할 결정 트리를 선택합니다.

3. 작성기에서 열기를 선택합니다.

4. 결정 트리 빌더에서 활성화를 선택합니다.

- 결정 트리에 오류가 있으면 오류 아이콘과 경보 메시지가 표시됩니다. 오류를 해결해야 의사결정 트리를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 의 확인 오류 알림 결정 트리 빌더 문서를 참조하십시오.
- 오류가 없는 경우 결정 트리를 활성화하는 확인 대화 상자가 표시됩니다.

5. 확인 대화 상자에서 지금 활성화를 선택합니다.
다음 동작에 대한 지침이 포함된 성공 메시지가 표시됩니다.

결과

- 결정 트리 상태가 비활성에서 활성으로 변경됩니다.
- 활성화 버튼이 비활성화됩니다.

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

다음에 수행할 작업

- 활성화된 결정 트리를 권장 사항으로 사용하도록 권장 작업을 구성합니다. 권장 사항은 작업 공간의 상황별 측면 패널에 카드로 나타납니다. 자세한 내용은 Recommended Actions에 Guided Decisions 추가 문서를 참조하십시오.
- 기록 탭에서 활성화된 의사결정 트리를 Playbook의 일부로 사용하도록 Playbooks 항목을 구성합니다. 자세한 내용은 Playbook에 Guided Decisions 추가 문서를 참조하십시오.
- 서비스 포털 활성화된 결정 트리를 사용하여 내부 사용자에게 문제 해결 프로세스를 제공하도록 페이지를 구성합니다. 자세한 내용은 서비스 포털에 Guided Decisions 추가 문서를 참조하십시오.

이전에 활성화된 결정 트리 버전으로 되돌리기

활성화되지 않은 결정 트리의 변경 내용을 취소하고 결정 트리를 마지막으로 활성화된 버전으로 되돌립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

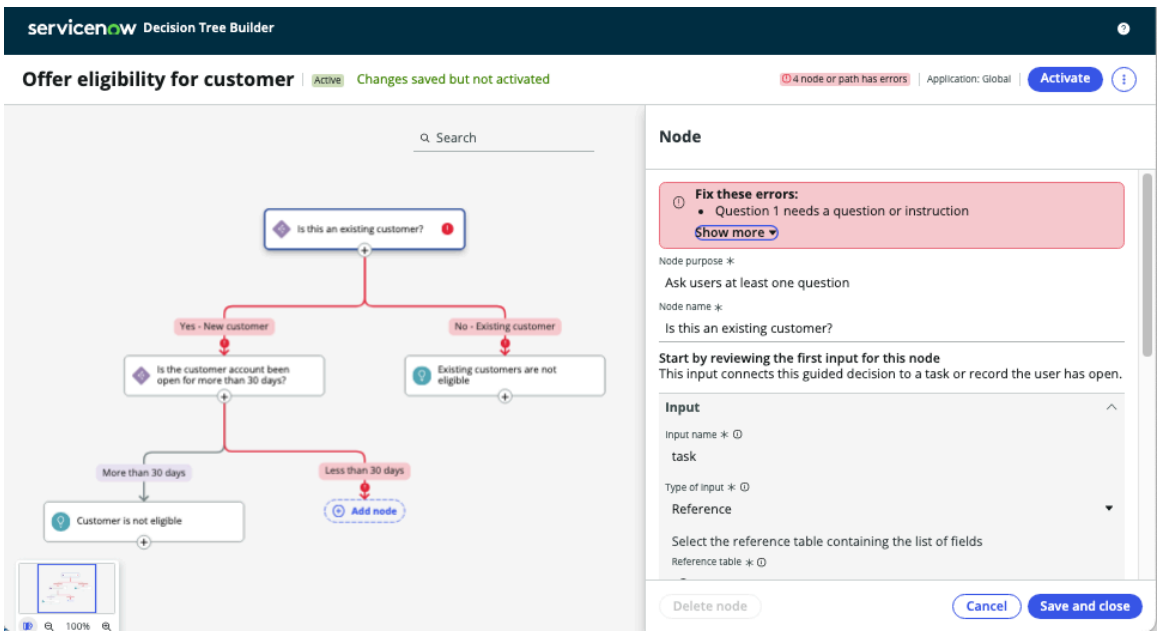
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 작성기에서 열기를 선택합니다.
4. 추가 옵션 아이콘(⋮)을 선택하고 최신 버전 삭제를 선택합니다.

결과
결정 트리가 마지막으로 활성화된 버전으로 되돌아갑니다.

의 확인 오류 알림 결정 트리 빌더

의사 결정 트리 결정 트리 빌더 를 작성하고 활성화하는 동안 발생할 수 있는 오류에 대한 알림을 통해 오류를 쉽게 복구할 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.

오류 표시

노드 또는 경로에 누락된 값이나 잘못된 구성이 있는 경우 노드 또는 경로를 저장하거나 결정 트리를 활성화할 때 유효성 검사에 오류가 표시될 수 있습니다.

오류는 다음과 같은 방법으로 표시됩니다.

- 오류가 있는 노드 및 경로의 오류 아이콘
- 오른쪽 상단 모서리에 오류가 있는 노드 및 경로 수에 대한 레이블
- 선택한 노드 또는 경로의 오류 목록을 보여주는 측면 패널의 경보 메시지

다양한 노드 및 경로의 오류와 오류 복구 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 확인 오류.

확인 오류

요소를 저장하거나 결정 트리를 활성화하는 동안 노드와 경로에서 누락되거나 잘못된 정보에 대해 여러 유형의 오류가 표시됩니다.

질문 노드 오류

질문 노드의 오류 해결

오류 메시지	해결 방법
이 노드에는 고유한 이름이 필요함	노드 이름 필드에 이름을 입력합니다.
이 노드의 질문은 고유해야 함	질문 또는 지침 필드에 고유한 질문이나 지침을 입력합니다.
이 노드에는 사용자에게 물을 질문이 필요함	질문 또는 지침 필드에 고유한 질문이나 지침을 입력합니다.
작업 입력에는 기록에 대한 데이터를 전달하기 위한 참조 테이블이 필요합니다.	작업 입력에 대한 참조 테이블 필드에서 테이블을 선택하여 이 결정 트리가 실행되는 기록에 대한 데이터를 전달합니다.
질문 {number}에 질문 또는 지침 필요	질문 또는 지침 필드에 질문이나 지침을 입력합니다.
질문 {number}에 답변 유형 필요	답변 유형 필드에 예상 답변에 대한 입력 유형을 선택합니다.
질문 {number}에 답변 선택 필요	선택 응답 유형에 선택 목록 필요 레이블 및 값 필드에 값을 입력하여 목록을 구성합니다. 원하는 만큼 선택 항목을 추가할 수 있습니다.
질문 {number}에 답변 문자열 문자 제한 필요	최대 문자 수 필드에 문자 제한을 입력합니다.
질문 {number}에 답변 유형이 없음	응답 유형 필드에 입력한 응답 유형이 잘못되었습니다. 목록에서 답변 유형을 선택합니다. 자세한 내용은 질문에 대한 답변 유형 문서를 참조하십시오.
질문 {number}에 답변에 대한 선택 테이블과 선택 필드 필요	선택 응답 유형에 대한 테이블 옵션의 미리 정의된 목록을 사용하려면 선택 테이블과 선택 필드를 지정하여 선택 항목을 재사용해야 합니다. 선택 테이블 및 선택 필드 필드에서 테이블과 목록 필드를 각각 선택합니다.
질문 {number}에 선택 테이블 없음	선택 테이블 필드에 유효한 테이블 이름을 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.

질문 노드의 오류 해결

오류 메시지	해결 방법
질문 {number}에 답변에 대한 참조 테이블 필요	참조 입력 유형을 선택하려면 참조 테이블을 선택해야 합니다. 참조 테이블 필드에서 테이블을 선택하여 다른 테이블의 필드에 대한 참조를 응답 유형으로 저장하는 참조 필드를 추가합니다.
질문 {number}에 참조 테이블 없음	참조 테이블 필드에 유효한 테이블 이름을 입력합니다.
이 노드 다음에 경로를 추가해야 함	질문 노드에는 다음 질문 또는 지침 노드를 추가하기 위한 경로가 필요합니다. 캔버스의 질문 노드에서 경로 추가 아이콘(⊕)을 선택하여 새 경로를 추가합니다.
답변 유형이 일치하지 않아 질문 {number}에 연결한 입력이 잘못되었습니다. 이 입력의 연결을 해제하거나, 새 입력을 연결하거나, 이 질문의 답변 유형을 변경할 수 있습니다.	이전 노드에서 질문의 답변 유형을 변경하면 현재 노드의 질문에서 입력 매핑이 더 이상 유효하지 않습니다. **1.** 링크를 삭제하여 입력 연결을 해제합니다. **2.** 이전 노드에서 변경된 답변 유형과 일치하도록 이 질문의 답변 유형을 변경하거나 일치하는 질문을 추가합니다. **3.** 입력 연결 아이콘(🔌)을 선택하여 입력을 연결합니다.
최근 노드 변경 후 질문 {number}에 연결한 입력이 더 이상 존재하지 않습니다. 이 입력의 연결을 해제하여 이 오류를 수정합니다.	링크를 삭제하여 입력 연결을 해제합니다.
이전 노드와 참조 테이블이 일치하지 않아 질문 {number}에 연결한 입력이 잘못되었습니다. 테이블은 동일하거나 하위 수준에서 일치해야 합니다.	현재 질문 노드의 입력 테이블이 동일한 수준 또는 하위 수준에서 이전 노드의 입력 테이블과 일치하는 경우에만 참조 입력 유형을 연결할 수 있습니다. 예를 들어 작업 테이블을 작업 테이블에 연결하거나 작업 테이블을 작업 테이블의 하위인 케이스 테이블에 연결할 수 있습니다. **1.** 링크를 삭제하여 입력 연결을 해제합니다. **2.** 필요한 경우 동일한 수준 또는 하위 수준에서 일치하는 참조 테이블을 선택합니다. **3.** 입력 연결 아이콘(🔌)을 선택하여 참조 입력을 다시 연결합니다.

지침 노드 오류

지침 노드의 오류 해결

오류 메시지	해결 방법
이 노드에는 고유한 이름이 필요함	노드 이름 필드에 이름을 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.

지침 노드의 오류 해결

오류 메시지	해결 방법
이 노드에 지침 필요	지침 노드는 지침에 연결되어야 합니다. 기존 지침을 선택하거나 새로 만듭니다. • 지침 필드의 목록에서 사용 가능한 지침을 선택합니다. • 지침 필드에서 지침 생성 아이콘 지침 ⊕ 선택하여 지침을 코어 UI 생성합니다. 자세한 내용은 에서 지침 생성 코어 UI 문서를 참조하십시오.
이 지침에 대한 입력을 설정해야 합니다.	선택한 지침에 대한 지침 입력을 구성합니다. 자세한 내용은 결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공 문서를 참조하십시오.
이전 노드와 참조 테이블이 일치하지 않아 {Guidance input name} 입력이 잘못되었습니다. 테이블은 동일하거나 하위 수준에서 일치해야 합니다.	현재 지침 노드의 입력 테이블이 동일한 수준 또는 하위 수준에서 이전 노드의 입력 테이블과 일치하는 경우에만 참조 입력 유형을 연결할 수 있습니다. 예를 들어 작업 테이블을 작업 테이블에 연결하거나 작업 테이블을 작업 테이블의 하위인 케이스 테이블에 연결할 수 있습니다. 1. 링크를 삭제하여 입력 연결을 해제합니다. 2. 입력을 다시 연결하거나 정적 값을 입력하려면 (✎) 아이콘을 선택합니다.
최근 노드 변경 후 {Guidance input name}에 연결한 입력이 더 이상 존재하지 않습니다. 이 입력의 연결을 해제하여 이 오류를 수정합니다.	1. 링크를 삭제하여 입력 연결을 해제합니다. 2. 입력을 다시 연결하거나 정적 값을 입력하려면 입력 연결 아이콘(✎)을 선택합니다.
이전 노드의 변경으로 인해 이 지침에 대한 입력을 재설정해야 합니다.	1. 링크를 삭제하여 입력 연결을 해제합니다. 2. 필요한 경우 입력 연결 아이콘(✎)을 선택하여 이전 노드의 새 응답 유형을 연결하거나 정적 값을 입력합니다.

노드 오류 및 경고 연결

노드 연결 시 오류 해결

오류 메시지	해결 방법
이 노드에는 고유한 이름이 필요함	노드 이름 필드에 이름을 입력합니다.
이 노드에는 하위 트리가 필요합니다.	링크 노드는 하위 트리에 링크되어야 합니다. 활성화된 결정 트리를 선택하거나 새로 만듭니다.

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

노드 연결 시 오류 해결

오류 메시지	해결 방법
	• 하위 결정 트리 필드의 목록에서 활성화된 결정 트리를 선택합니다. • 에서 결정 트리 생성 아이콘을 선택하여 결정 트리를 만듭니다. 하위 결정 트리 필드에서 결정 트리코어 UI 생성 ⊕ 입니다. 자세한 내용은 에서 결정 트리 생성 코어 UI 문서를 참조하십시오.
하위 결정 트리의 입력을 이 결정 트리에 올바르게 매핑해야 합니다.	하위 결정 트리의 시작 노드 입력을 구성하거나 링크 입력 아이콘( )을 선택하여 입력을 연결합니다.
이전 노드와 참조 테이블이 일치하지 않아 {Input name} 입력이 잘못되었습니다. 테이블은 동일하거나 하위 수준에서 일치해야 합니다.	현재 지침 노드의 입력 테이블이 동일한 수준 또는 하위 수준에서 이전 노드의 입력 테이블과 일치하는 경우에만 참조 입력 유형을 연결할 수 있습니다. 예를 들어 작업 테이블을 작업 테이블에 연결하거나 작업 테이블을 작업 테이블의 하위인 케이스 테이블에 연결할 수 있습니다. **1.** 링크를 삭제하여 입력 연결을 해제합니다. **2.** 입력을 다시 연결하거나 정적 값을 입력하려면 ( ) 아이콘을 선택합니다.

노드 연결의 경고 해결

경고 메시지	해결
이전에 연결한 하위 결정 트리가 변경되었습니다. 매핑된 입력을 다시 확인합니다.	**1.** 링크를 삭제하여 입력 연결을 해제합니다. **2.** 필요한 경우 링크 입력 아이콘( )을 선택하여 이전 노드의 입력을 연결하거나 정적 값을 입력합니다.
연결된 결정 트리에서 {하위 결정 트리}를 계속 사용할 수 있는지 확인합니다. • {상위 트리 이름 1} • {상위 트리 이름 2} • {상위 트리 이름 3}	결정 트리를 업데이트하고 활성화할 때 이 결정 트리를 하위 트리로 사용하는 상위 결정 트리도 업데이트해야 합니다. **1.** 상위 결정 트리를 선택합니다. **2.** 변경된 하위 결정 트리를 참조하는 링크 노드를 선택합니다. **3.** 링크를 삭제하여 입력 연결을 해제합니다. **4.** 필요한 경우 링크 입력 아이콘( )을 선택하여 이전 노드의 입력을 연결하거나 정적 값을 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.

경로 오류

경로의 오류 해결

오류 메시지	해결 방법
이 경로에는 이름이 필요합니다.	경로 이름 필드에 이름을 입력합니다.
이 경로에는 고유한 경로 우선순위가 필요합니다.	경로 우선순위 필드에 고유한 값을 입력합니다.
이 경로에는 다음 노드를 표시하기 위한 조건이 필요합니다.	이전 노드, 연산자 및 입력 값에서 입력을 선택하여 하나 이상의 조건을 구성합니다.
이 경로의 모든 조건을 완료해야 합니다.	경로에서 이전 노드, 연산자 및 입력 값을 선택하여 조건을 완성합니다.
이 경로 다음에 노드를 추가해야 합니다.	경로는 노드로 연결되어야 합니다. 자리 표시자 노드를 질문 노드 또는 지침 노드로 구성하려면 노드 추가를 선택합니다.
이전 노드의 변경으로 인해 경로 조건에 새 값 필요	이전 노드에서 새 입력, 연산자 및 새 입력 값을 선택하여 경로 조건을 재구성합니다.
이전 노드에 질문과 답변이 있을 때까지 경로 조건을 정의할 수 없습니다.	경로의 상위 노드에서 질문과 답변 유형을 구성합니다.

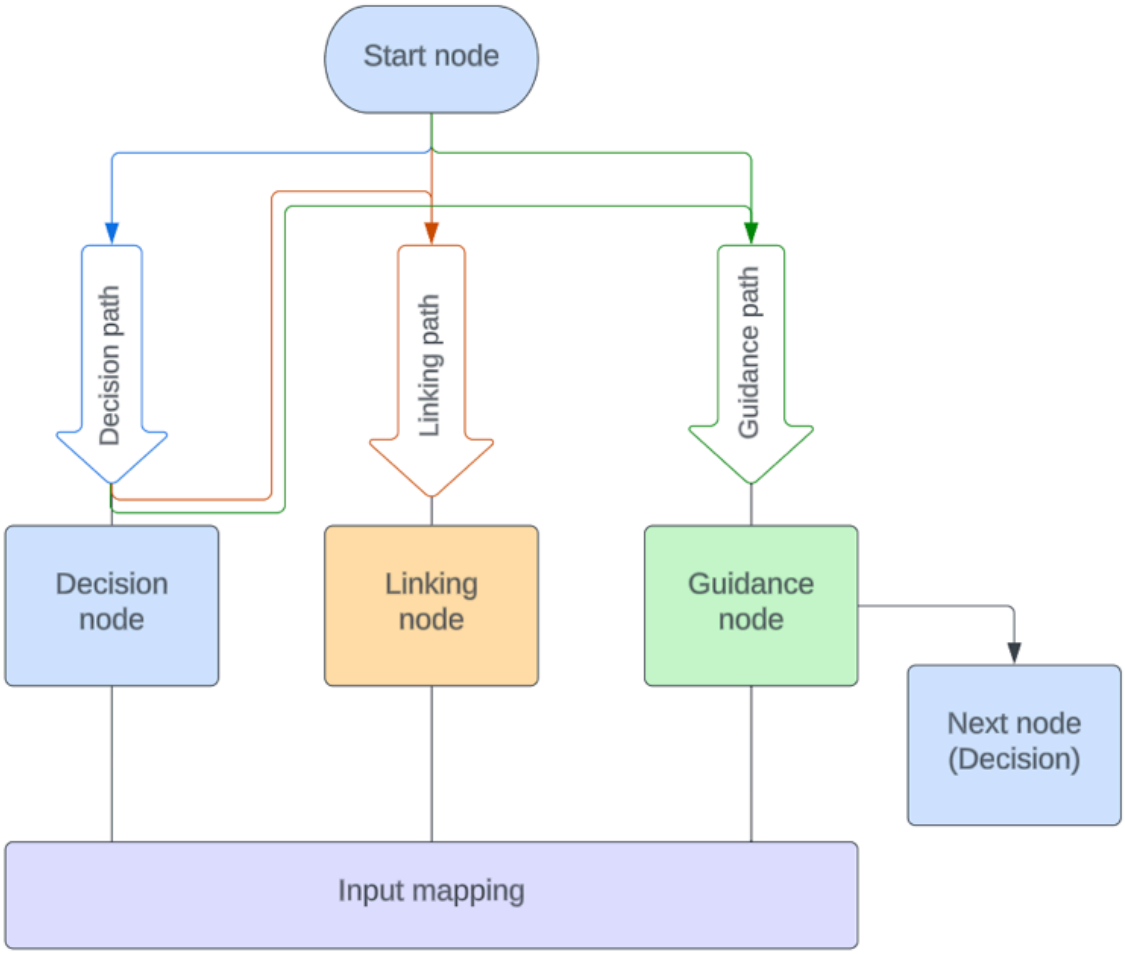
코어 **UI**에서 결정 트리 편집

코어 UI에서 생성한 결정 트리를 편집하여 문제 해결 프로세스를 개선하거나 확장할 수 있습니다.

주:
코어 UI에서 기존 결정 트리를 편집하거나 확장할 수 있지만 더 이상 생성할 수는 없습니다. 새 결정 트리를 생성하는 데 결정 트리 빌더 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 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.

코어 **UI**의 결정 트리 구성 플로우



다음 테이블은 코어 UI의 결정 트리를 편집하기 위한 개략적인 정보를 제공합니다.

결정 트리 구성 단계

결정 트리 단계	설명
시작 노드 및 작업 입력 구성	각 결정 트리에는 결정 유형의 시작 노드와 작업 입력이 포함됩니다. 작업 입력은 에이전트가 작업 중인 기록의 참조를 저장합니다. 자세한 내용은 결정 트리 편집 문서를 참조하십시오. 결정 트리 노드 관련 목록에서 시작 노드를 선택합니다. 입력을 생성하여 고객에게 질문할 초기 질문을 추가합니다. 예상 답변에 대한 입력 유형을 선택하고 관련 목록에서 답변을 구성합니다. 자세한 내용은 결정 입력에 질문 또는 지침 추가 문서를 참조하십시오.
결정 경로 생성	결정 경로를 생성하고 다음 결정 노드에 대한 조건을 구성합니다. 예를 들어 시작 노드에서 질문에 대한 답변을 선택하는 조건을 설정할 수 있습니다. 사용자가 이 답변을 선택하면 결정 노드로 이어지는 이 경로가 선택됩니다. 자세한 내용은 결정 트리의 다음 노드 결정 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.

결정 트리 구성 단계

결정 트리 단계	설명
	결정 노드가 자동으로 생성됩니다.
결정 노드에 후속 질문을 추가하는 입력 생성	예상 답변에 대한 입력 유형을 선택하고 관련 목록에서 답변을 구성합니다. 자세한 내용은 결정 입력에 질문 또는 지침 추가 문서를 참조하십시오.
지침 경로 생성	지침 경로를 생성하고 다음 지침 노드에 대한 조건을 구성합니다. 예를 들어 시작 노드 또는 결정 노드에서 질문에 대한 답변을 선택하는 조건을 설정할 수 있습니다. 사용자가 답변을 선택하면 이 경로가 지침 노드로 이어집니다. 자세한 내용은 결정 트리의 다음 노드 결정 문서를 참조하십시오. 지침 노드가 자동으로 생성됩니다.
생성된 지침 노드 구성	고객에게 해결책을 제공하도록 지침 노드를 구성합니다. 지침을 지침 노드에 연결하고 지침 입력을 구성합니다. 자세한 내용은 결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공 문서를 참조하십시오.
링크 경로 생성	링크 경로를 생성하고 다음 결정 트리에 대한 조건을 구성합니다. 예를 들어 결정 노드에서 질문에 대한 답변을 선택하는 조건을 설정할 수 있습니다. 사용자가 답변을 선택하면 이 경로가 다음 결정 노드로 이어집니다. 자세한 내용은 결정 트리의 다음 노드 결정 문서를 참조하십시오. 링크 노드가 자동으로 생성됩니다.
생성된 링크 노드 구성	다른 결정 트리를 이 결정 트리에 연결하도록 링크 노드를 구성합니다. 자세한 내용은 이 결정 트리에 다른 결정 트리 연결 문서를 참조하십시오.
다음 노드 구성	결정 노드인 다음 노드를 구성합니다. 주: 지침 노드 다음에는 다른 지침 노드를 추가할 수 없습니다. • 중간 결정 노드를 추가하여 다른 지침 노드를 추가할 수 있습니다. • 이 결정 노드 뒤에 연결 노드를 구성하여 다른 결정 트리를 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 안내 노드 다음에 노드 추가 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.

결정 트리 구성 단계

결정 트리 단계	설명
한 노드에서 다른 노드로 입력을 매핑	한 노드에서 다른 노드로 입력을 매핑하여 소스 노드와 소스 입력 및 대상 입력을 선택하여 답변을 재사용합니다. 지침 노드에서는 알약 선택기 아이콘( )을 사용하여 답변을 재사용하여 이전 노드의 입력을 지침 입력으로 전달할 수 있습니다. 자세한 내용은 결정 지점에서 답변 재사용 문서를 참조하십시오.

주:
노드에서 결정 트리로 돌아가려면 결정 트리 필드 옆에 있는 이 기록 미리 보기 아이콘( )을 선택한 다음 기록 열기를 선택합니다. 관련 목록에서 생성한 모든 노드를 볼 수 있습니다.

결정 트리 편집

문제 해결 프로세스를 개선하거나 확장하기 위해 코어 UI에서 생성한 결정 트리를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
코어 UI에서 기존 결정 트리를 편집하거나 확장할 수 있지만 더 이상 생성할 수는 없습니다. 새 결정 트리를 생성하는 데 결정 트리 빌더 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 양식에서 필요에 따라 필드를 편집합니다.

결정 트리 양식

필드	설명
이름	결정 트리의 내부 이름입니다. **주:** 이 이름의 결정 트리에 대한 시작 노드가 생성됩니다.
작업 레이블	Recommended Actions 카드에 있는 call-to-action 버튼의 레이블입니다.
설명	Recommended Actions 카드에 표시할 결정 트리에 대한 설명입니다.
시작 노드	시작 노드의 참조입니다.
제목	최종 사용자 또는 에이전트가 작업 공간에서 볼 수 있는 결정 트리의 외부 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	제목 필드가 비어 있으면 내부 이름이 Recommended Actions 카드의 외부 이름으로 표시됩니다.
해제 버튼 표시	결정 트리의 플로우를 취소하는 해제 버튼을 표시하거나 숨깁니다. 이 필드는 기본적으로 켜져 있습니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
결정 입력에 질문 또는 지침 추가

결정 입력에 질문 또는 지침 추가

각 결정 노드에 대한 결정 입력을 생성합니다. 결정 입력은 서비스 에이전트가 대답할 수 있는 질문 형태로 작업 공간에 나타납니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

먼저 결정 경로를 생성합니다. 결정 노드는 결정 경로와 동일한 이름으로 자동 생성됩니다.

이 태스크 정보
결정 노드에는 답변 유형이 다른 하나 또는 여러 개의 질문이 있을 수 있습니다.

코어 UI에서 기존 결정 트리를 편집하거나 확장할 수 있지만 더 이상 생성할 수는 없습니다. 새 결정 트리를 생성하는 데 결정 트리 빌더 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 시작 노드 또는 결정 노드를 선택합니다.
4. 입력 생성을 선택합니다.
5. 유형 필드에서 결정 입력의 유형을 선택합니다.

> **주:**
> 유형 필드에서는 여러 입력 유형에 액세스할 수 있습니다. 다음 표에 나열된 권장 입력 유형 중 하나만 선택합니다.

입력 유형

필드	설명
선택	선택 목록 선택 목록 사양: 선택 목록의 유형입니다. 선택 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 선택 목록을 만들 수 있습니다.
날짜	YYYY-MM-DD 형식의 날짜

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
날짜/시간	YYYY-MM-DD HH:MM:SS 형식의 날짜 및 시간
소수점	소수점이 있는 숫자
정수	소수점이 없는 숫자
참조	다른 테이블의 필드에 대한 참조 ○ 참조: 필드를 선택하기 위한 참조 테이블입니다. ○ 참조 한정자 조건: 검색 결과를 필터링하는 조건입니다. 예를 들어, 인시던트 테이블의 Caller 필드는 User [sys_user] 테이블에 대한 참조입니다.
문자열	텍스트 한 줄 최대 문자 수: 문자열의 길이를 지정하는 옵션입니다.
True/ False	확인란 필드

6. 레이블 필드에서 고객에게 제시할 질문이나 지침을 입력합니다.
7. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
결정 트리의 다음 노드 결정

결정 트리의 다음 노드 결정

결정 트리에서 다음 노드에 대한 조건과 우선순위 순서를 설정하는 경로를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
서비스 에이전트가 질문에 제공하는 답변에 따라 결정 경로는 에이전트를 다음 결정 노드로 안내하고, 지침 경로는 에이전트를 다음 지침 노드로 안내하고, 연결 경로는 에이전트를 다음 연결 노드로 안내합니다.

코어 UI에서 기존 결정 트리를 편집하거나 확장할 수 있지만 더 이상 생성할 수는 없습니다. 새 결정 트리를 생성하는 데 결정 트리 빌더 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 시작 노드 또는 결정 노드를 선택합니다.
4. 다음 작업 중 하나를 선택합니다.

5. 레이블 필드에 경로의 레이블을 입력합니다.
6. 순서 필드에 이 경로의 우선순위 순서를 입력합니다.
   우선순위 순서가 가장 낮은 경로가 먼저 실행됩니다.

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

7. 다음 노드를 표시하도록 이 경로에 대한 조건을 구성합니다.

경로 유형 및 설명

경로	설명
결정 경로	결정 경로에는 다음 질문이 에이전트에게 표시될 때의 조건이 포함됩니다.
지침 경로	지침 경로에는 문제에 대한 해결 방법을 제공하는 지침이 에이전트에게 표시되는 조건이 포함됩니다.
링크 경로	링크 경로에는 다음 결정 트리가 실행될 때의 조건이 포함됩니다.

경로에 대한 조건을 구성하는 동안에만 직접 상위 노드의 입력에 액세스할 수 있습니다.

8. 업데이트를 선택합니다.

주:
필요한 개수만큼 결정 경로 또는 링크 경로를 생성할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
결정 트리 빌드를 계속합니다.

- 결정 입력에 질문 또는 지침 추가
- 결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공
- 이 결정 트리에 다른 결정 트리 연결

결정 트리에서 에이전트에게 작업 제공

서비스 에이전트가 고객 문제를 해결하거나 에스컬레이션하기 위한 조치를 취할 수 있도록 지침을 지침 노드에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

지침 경로를 생성합니다. 지침 경로와 동일한 이름으로 지침 노드가 자동으로 생성됩니다.

이 태스크 정보
지침은 결정 트리의 결과입니다.

새 지침을 만들거나 목록에서 지침을 선택할 수 있습니다. 기본적으로 사용 가능한 지침의 전체 목록은 Guided Decisions Experience와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. 필요한 경우 지침 입력을 입력할 수 있습니다.

코어 UI에서 기존 결정 트리를 편집하거나 확장할 수 있지만 더 이상 생성할 수는 없습니다. 새 결정 트리를 생성하는 데 결정 트리 빌더 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 생성되는 지침 노드를 선택합니다.
4. 지침 필드에서 지침 노드와 연결할 지침을 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.

5. 선택한 지침에 따라 필요한 지침 입력을 입력합니다.

   주:
   지식 문서 첨부 지침을 선택한 경우, 연결할 지식 문서를 입력합니다.

   해결책 제공 지침을 선택한 경우 케이스, 해결 메모 및 해결 코드를 입력합니다.

   작업 주문 생성 지침을 선택한 경우 연결할 작업을 입력합니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
시작 노드의 작업 입력을 지침에 연결

시작 노드의 작업 입력을 지침에 연결

기록 정보를 전달하려면 시작 노드의 작업 입력을 지침의 작업 입력에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
시작 노드의 작업 입력에는 작업 공간에서 에이전트가 작업 중인 레코드에 대한 참조가 저장됩니다. 예를 들어 케이스에 KB 문서를 첨부하려면 케이스 번호가 필요합니다.

코어 UI에서 기존 결정 트리를 편집하거나 확장할 수 있지만 더 이상 생성할 수는 없습니다. 새 결정 트리를 생성하는 데 결정 트리 빌더 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 생성되는 지침 노드를 선택합니다.
4. 입력 매핑 생성을 선택합니다.
5. 소스 노드 필드에서 결정 트리의 시작 노드를 선택합니다.
6. 소스 입력 필드에서 작업 입력을 선택합니다.
7. 대상 입력 필드에서 지침과 연결된 작업 입력을 선택합니다.

   주:
   대상 노드는 입력 매핑을 생성할 결정 노드의 값으로 자동으로 채워집니다.

8. 제출을 선택합니다.

이 결정 트리에 다른 결정 트리 연결

특정 조건이 충족되면 링크 노드에서 결정 트리를 중첩하고 호출합니다. 지침 출력 및 중첩된 트리를 사용하여 복잡한 문제 해결을 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

먼저 링크 경로를 생성합니다. 링크 경로와 동일한 이름으로 링크 노드가 자동으로 생성됩니다.

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

이 태스크 정보

연결된 결정 트리의 실행은 링크 경로에 지정된 특정 조건이 충족될 때 시작됩니다. 링크 노드는 다음 결정 트리에 시작 노드의 참조를 보유합니다.

코어 UI에서 기존 결정 트리를 편집하거나 확장할 수 있지만 더 이상 생성할 수는 없습니다. 새 결정 트리를 생성하는 데 결정 트리 빌더 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 링크 노드를 선택합니다.
4. 연결된 결정 트리 필드의 목록에서 사용 가능한 결정 트리를 선택합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

안내 노드 다음에 노드 추가

안내 노드 뒤에 결정 노드인 다음 노드를 추가합니다. 다음 노드가 구성된 경우, 에이전트가 지침을 수행하고 지침 기록이 완료됨으로 표시되면 결정 트리가 계속 실행됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보

안내 노드 다음에만 결정 노드를 추가할 수 있습니다.

- 중간 결정 노드를 추가하여 다른 지침 노드를 추가할 수 있습니다.
- 이 결정 노드 뒤에 연결 노드를 구성하여 다른 결정 트리를 연결할 수 있습니다.

코어 UI에서 기존 결정 트리를 편집하거나 확장할 수 있지만 더 이상 생성할 수는 없습니다. 새 결정 트리를 생성하는 데 결정 트리 빌더 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 안내 노드를 선택합니다.
4. 다음 노드 설정을 선택합니다.
5. 레이블 필드에 다음 결정 노드의 이름을 입력합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

결정 트리 빌드를 계속합니다.

- 결정 입력에 질문 또는 지침 추가
- 결정 트리의 다음 노드 결정

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

결정 지점에서 답변 재사용

이전 노드의 답변을 재사용하기 위한 입력 매핑을 생성합니다. 예를 들어 대출 신청을 처리하는 결정 트리에서 여러 결정 지점에서 고객의 급여와 관련된 입력을 재사용하여 대출 자격을 결정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

이 태스크 정보
결정 노드 또는 지침 노드의 입력 매핑에 대한 자세한 내용은 결정 트리 노드의 입력 연결 문서를 참조하십시오.

매핑된 입력을 사용하여 경로 조건을 만들 수 있습니다.

코어 UI에서 기존 결정 트리를 편집하거나 확장할 수 있지만 더 이상 생성할 수는 없습니다. 새 결정 트리를 생성하는 데 결정 트리 빌더 항목을 사용합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 입력을 재사용해야 하는 결정 노드 또는 지침 노드를 선택합니다.
3. 입력 매핑 생성을 클릭합니다.
4. 소스 노드 필드에서 복사할 노드를 선택합니다.
5. 소스 입력 필드에서 복사할 노드 입력을 선택합니다.
6. 대상 입력 필드에서 값을 복사해 넣으려는 노드 입력을 선택합니다.

   주:
   대상 노드는 입력 매핑을 생성할 노드의 값으로 자동으로 채워집니다.

7. 제출을 선택합니다.

결정 트리 삭제

결정 트리와 모든 관련 버전 기록을 삭제합니다. 결정 트리 버전, 노드 및 경로와 같은 모든 관련 기록이 삭제됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Guided Decisions** 〉 의사 결정 트리.
2. 목록에서 결정 트리를 선택합니다.
3. 삭제를 선택합니다.

Recommended Actions에 **Guided Decisions** 추가

고객 서비스 에이전트가 케이스를 보다 효율적으로 해결할 수 있도록 결정 트리를 Recommended Actions에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
Recommended Actions 애플리케이션(sn_nb_action)을 설치했는지 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.

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트.
2. 테이블에 대한 컨텍스트를 생성합니다.
   컨텍스트를 사용하면 에이전트가 해당 테이블의 기록에 대한 권장 작업을 볼 수 있습니다.
3. 컨텍스트에 대한 규칙을 생성합니다.
   규칙은 컨텍스트에 적용되는 조건 세트이며 컨텍스트 테이블의 기록에 대해 권장 작업이 나타나는 시기를 결정합니다.
4. 결정 트리 유형의 권장 사항을 생성합니다.
   권장 사항은 에이전트에게 작업을 제안하는 방법입니다.

Playbook에 **Guided Decisions** 추가

고객 서비스 에이전트가 케이스를 보다 효율적으로 해결할 수 있도록 결정 트리를 Playbook에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, pd_content_author

이 태스크 정보

Playbook은 프로세스를 정의하는 단계 세트입니다. 결정 트리는 Playbook 내의 단계 중 하나로 추가할 수 있습니다.

Playbook은 Process Automation Designer의 각 Playbook에 대해 정의된 트리거 정의를 기반으로 Agent Workspace의 케이스에 표시됩니다. 자세한 내용은 Process Automation Designer 를 참조하십시오. 고객 서비스 에이전트가 작업하는 케이스의 컨텍스트에 따라 Playbook과 여기에 연결된 결정 트리가 표시됩니다.

고객 서비스 관리용 Playbook에 대한 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 **Process Automation Designer**.
   Playbooks가 새 탭에 열립니다.
2. 결정 트리를 추가할 프로세스를 선택합니다.
3. 활동 추가를 선택합니다.
4. 선택 **Guided Decisions Experience** 〉 **Guided Decisions**.
5. 세부 정보 탭에서 활동의 기본 세부 정보를 입력합니다.

옵션	설명
레이블	활동의 고유한 이름입니다. 이 이름은 Playbook의 사용자용 뷰에 나타납니다.
설명	활동에 대한 설명입니다.
실행 조건	활동이 시작된 후에는 특정 조건이 충족되는 경우에만 활동이 실행됩니다.
시작 시간	활동을 시작해야 하는 옵션:

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

옵션	설명
	○ 이전 이후: 이 활동은 이전 활동이 건너뛰 또는 완료 상태일 때 시작됩니다. ○ 즉시: 이 활동은 스테이지 실행이 시작될 때 시작됩니다. 활동은 이전 활동의 상태에 따라 달라지지 않습니다. ○ 이전: 이 활동은 바로 앞의 활동이 실행되기 시작하면 시작됩니다.

6. 모든 속성 보기를 선택합니다.
7. 자동화 탭의 결정 트리 필드에서 Guided Decisions에 추가할 결정 트리를 선택합니다.
8. 완료를 선택합니다.
9. 메인 헤더에서 활성화를 선택합니다.
   프로세스를 활성화하면 트리거될 때 실행되도록 게시됩니다.

결과
결정 트리가 Playbook에 추가됩니다. 고객 서비스 담당자는 케이스의 상황에 따라 에이전트 작업 공간의 케이스에서 결정 트리에 액세스할 수 있습니다.

서비스 포털에 **Guided Decisions** 추가

내부 사용자가 문제를 해결할 수 있도록 페이지를 생성하거나 편집하여 결정 트리를 서비스 포털 추가합니다.

시작하기 전에
페이지에 추가할 결정 트리가 서비스 포털 있어야 합니다. 자세한 내용은 결정 트리 빌더에서 결정 트리 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
이러한 단계는 코딩 경험이 거의 또는 전혀 없는 사용자를 위한 것입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 디자이너에서 서비스 포털 기존 페이지를 선택하거나 새 페이지를 추가합니다.
4. 레이아웃에서 컨테이너를 선택하고 페이지로 끌어서 위젯을 추가할 영역을 만듭니다.
5. 위젯 탭의 필터 위젯 필드에서 결정 트리 - 시각화 도우미 위젯을 검색한 다음 위젯을 레이아웃으로 드래그합니다.
6. 편집 아이콘( )을 선택합니다.
7. 결정 트리 ID를 제공합니다.
   a. 결정 트리 기록에서 추가 작업 아이콘( )을 선택합니다.
   b. 메뉴에서 **sys_id** 복사 를 선택합니다.
8. 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.

다음에 수행할 작업
결정 트리 테마가 일치 서비스 포털하도록 하려면 UX 테마를 적용하여 기존 테마를 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 결정 트리 구성요소의 테마를 페이지와 일치시킵니다 서비스 포털 문서를 참조하십시오.

결정 트리 구성요소의 테마를 페이지와 일치시킵니다 서비스 포털

테마와 일치 서비스 포털 하도록 결정 트리 구성요소의 테마를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
결정 트리 구성요소의 테마와 테마와 서비스 포털 일치하는 변형 UX 테마가 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성.
2. 검색 필드에 ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping 입력하고 기록을 선택합니다.
3. ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping 기록에서 이름 필드의 값을 복사합니다.
   이름 필드에는 기존 포털 테마 ID가 추가된 시스템 속성 이름이 포함됩니다(예: ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.f548bd34845a1110f87767389929c667).
4. 새로 만들기를 선택하여 시스템 속성을 만듭니다.
5. 접미사 필드에 복사한 값을 붙여 넣습니다.
6. 값 필드에 적용할 테마의 UX 테마 ID를 입력합니다.
   a. UX 테마 기록에서 추가 작업 아이콘(☰)을 선택합니다.
   b. 메뉴에서 **sys_id** 복사 를 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

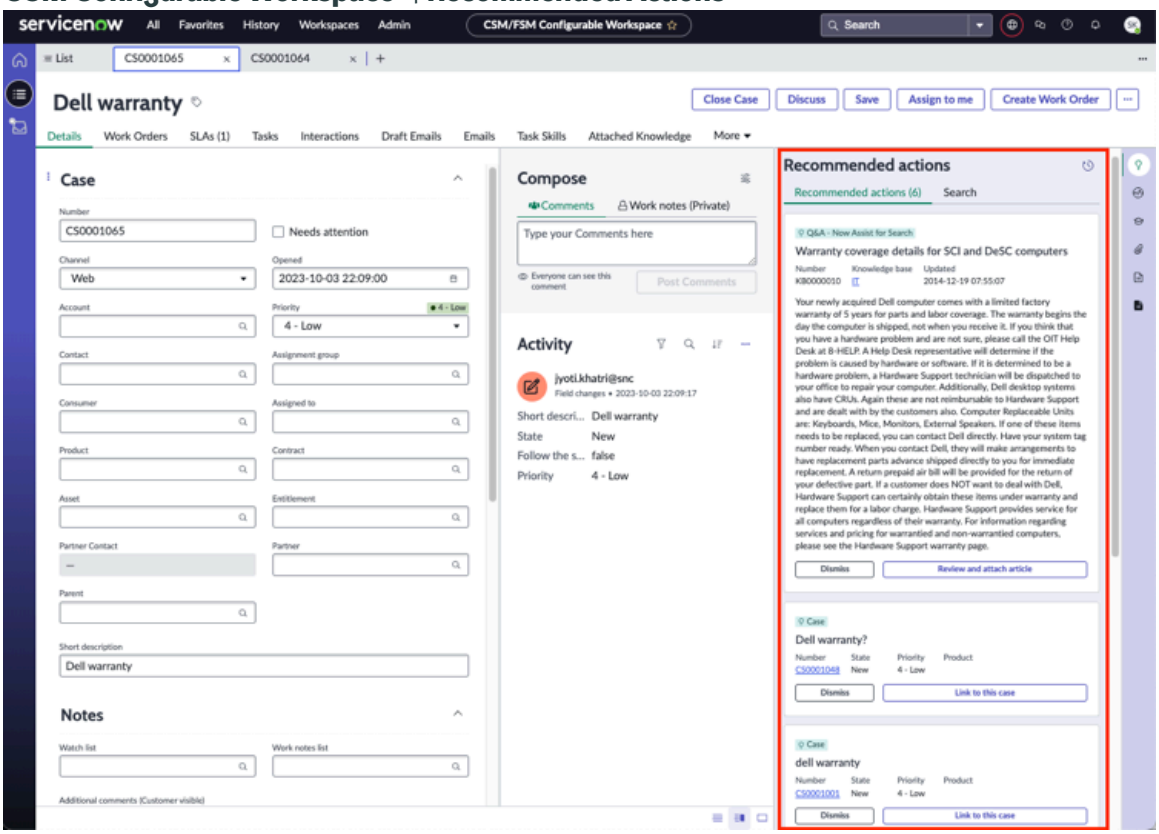
결과
테마가 서비스 포털 결정 트리 구성요소에 적용됩니다.

Recommended Actions 구성

애플리케이션을 사용하여 기록의 Recommended Actions 컨텍스트를 기반으로 에이전트에게 관련 작업을 표시 하거나 에이전트가 AI 검색을 수행하여 관련 자원을 찾을 수 있습니다. 에이전트는 이러한 작업을 빠르고 쉽게 수행하여 고객을 지원하고 문제를 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.

CSM Configurable Workspace의 **Recommended Actions**



Recommended Actions 사용:

- 에이전트에게 기록의 컨텍스트에서 최적의 작업을 제공합니다.
- 에이전트가 중요한 작업 호출에 집중할 수 있도록 합니다.
- 에이전트가 상황별 측면 패널 또는 하위 탭에서 작업을 수행할 수 있도록 허용합니다.
- 에이전트가 문제 해결 프로세스를 통해 작업하고 고객에게 해결책을 제공할 수 있도록 합니다.
- 구성 가능한 논리를 기반으로 에이전트가 수행할 수 있는 작업의 순위를 지정합니다.
- 양식의 필드 값을 권장합니다.
- 에이전트가 AI Search를 사용하여 가장 관련성이 높은 자원을 찾을 수 있습니다.

Recommended Actions 구현 예제 시나리오

다음 권장 사항을 제공하는 데 사용합니다 Recommended Actions .

- 해결된 케이스에서 해결 적용: 에이전트에게 유사한 해결 케이스에서 해결 방법을 적용한 다음 케이스를 종료하도록 권장합니다.
- 케이스 재할당: 케이스가 올바른 팀에 할당되도록 할당 그룹 필드에 대한 필드 값을 권장합니다.
- 문서 검토 및 첨부: 에이전트가 문서를 검토하고 현재 케이스에 첨부할 수 있도록 고객 문제와 관련된 지식 문서를 추천합니다.
- 환불 요청을 검토합니다. 에이전트가 고객이 환불을 받을 자격이 있는지 확인하기 위해 검토할 수 있는 결정 트리를 권장합니다.

특정 시나리오에 대한 권장 작업의 엔드 투 엔드 구성은 을 참조하십시오 권장 작업의 구성 예시.

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

권장 사항에 대한 작업 유형

Recommended Actions 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 수행할 다음 유형의 작업을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

작업 유형	설명
안내 자료	에이전트가 수행할 수 있는 작업 또는 에이전트가 공유할 수 있는 정보입니다. 예를 들어, 지침에서 에이전트가 지식 문서를 케이스에 첨부하거나 작업 주문을 생성하는 것을 권장할 수 있습니다.
결정 안내 트리	따라야 할 안내 플로우. 결정 트리는 일련의 질문과 답변을 포함하여 지침으로 이어지는 다단계 프로세스입니다.
필드 권장 사항	필드에 사용할 권장 값입니다. 예를 들어, 이러한 유형의 작업은 케이스에 대한 짧은 설명의 텍스트를 기반으로 할당 그룹을 추천할 수 있습니다.

AI Search

에이전트는 검색 창에 쿼리를 입력하여 AI 기반 검색 결과에 액세스할 수 있습니다. 검색 쿼리에 대해 가장 관련성이 높은 답변이 Genius 결과 카드로 나타납니다. 에이전트는 검색 카드에서 직접 작업을 수행하여 문제를 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Recommended Actions에서의 AI Search 문서를 참조하십시오.

AI Search와 통합의 이점 Recommended Actions

- 통합 검색 및 권장 사항: 이 통합은 AI 기반 검색 기능과 사전 예방적 권장 사항을 결합하여 에이전트를 위한 통합 도구 세트를 제공합니다.
- 상황별 인텔리전스: 시스템은 상황별 데이터를 활용하여 관련성이 높은 검색 결과와 각 사례에 맞는 권장 사항을 제공합니다.
- 사전 예방적 권장 사항: 에이전트는 실시간 케이스 컨텍스트를 기반으로 케이스 해결을 가속화할 수 있는 실행 가능한 제안을 받습니다.
- 원활한 워크플로우: 통합은 단일 인터페이스 내에서 검색 및 권장 사항에 대한 액세스를 제공하여 사용자 워크플로우를 간소화합니다.

권장 작업 사용

에이전트는 상황별 측면 패널에서 Recommended Actions 아이콘( ) 을 선택하여 CSM Configurable Workspace와 같은 작업 공간에서 권장 작업에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 Recommended Actions 애플리케이션 사용 문서를 참조하십시오.

권장 작업 설정

Recommended Actions 지침 또는 필드 권장 사항 유형의 작업을 생성할 수 있도록 애플리케이션을 설정합니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 다음 설정 작업을 완료할 수 있습니다.

Recommended Actions 애플리케이션 설정 단계

설정 작업	설명
Recommended Actions 애플리케이션 설치	ServiceNow# Store에서 Recommended Actions 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.

Recommended Actions 애플리케이션 설정 단계

설정 작업	설명
Recommended Actions 사용자에게 역할 할당	사용자에게 역할을 할당하여 Recommended Actions 기능 및 정보에 대한 액세스를 제어합니다.
Recommended Actions 애플리케이션 구성	권장 작업을 구성하여 지침 및 필드 권장 사항과 같은 작업 유형으로 컨텍스트, 규칙 및 권장 사항을 생성합니다. 주: 결정 안내 트리를 만들려면 Guided Decisions 애플리케이션(sn_gd_core)이 필요합니다.

권장 작업의 결정 트리 통합

필요에 따라 결정 트리를 Guided Decisions 만든 다음 권장 작업에 통합할 수 있도록 Experience 애플리케이션을 설정합니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 다음 설정 작업을 완료할 수 있습니다.

의사 결정 트리를 권장 작업에 통합하는 단계

설정 작업	설명
Guided Decisions Experience 애플리케이션 설치	ServiceNow# Store에서 Guided Decisions Experience 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 권장 사항으로 사용할 수 있는 결정 트리를 구성할 수 있습니다.
결정 트리 구성	에이전트가 고객 문제 해결에 사용할 수 있는 결정 트리를 구성합니다.
Recommended Actions에 Guided Decisions 추가	에이전트가 기록 컨텍스트를 기반으로 문제 해결 프로세스에서 관련 작업을 수행할 수 있도록 권장 작업에 결정 트리를 추가합니다.

ServiceNow Store에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Recommended Actions

기록의 컨텍스트에 따라 에이전트에게 관련 작업을 표시하거나 필드 값을 권장하는 데 사용합니다 Recommended Actions .

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

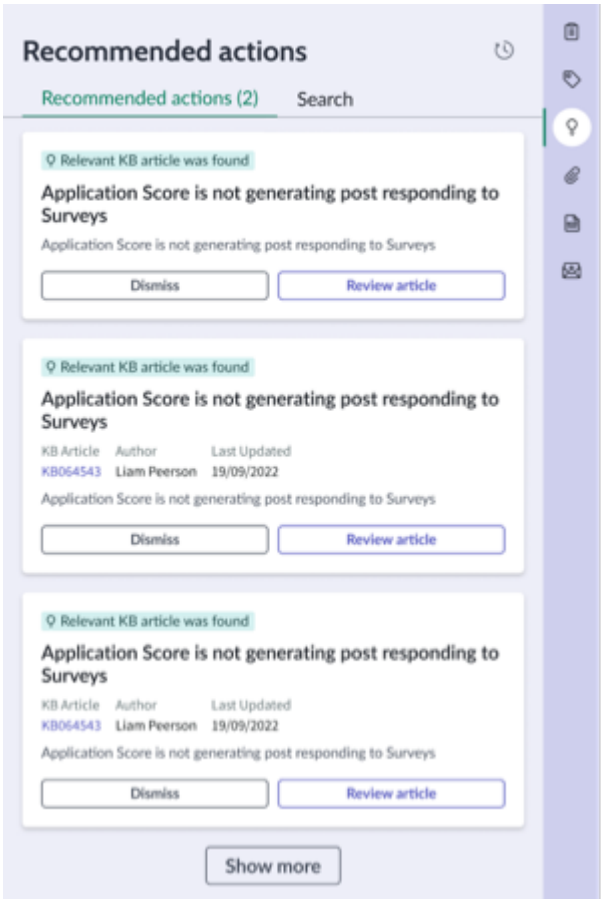
의 작업 유형 **Recommended Actions**

작업 유형	설명	사용 케이스
안내 자료	지침은 에이전트가 수행할 수 있는 작업 또는 에이전트가 공유할 수 있는 정보입니다. • 지침은 작업 공간의 상황별 측면 패널에 카드로 나타납니다. • 에이전트는 측면 패널에서 Recommended Actions 아이콘을 선택하여 이러한 카드에 액세스할 수 있습니다. • 에이전트는 카드의 버튼을 클릭하여 작업을 수행할 수 있습니다.	• Mary는 라우터 문제를 보고하는 케이스를 만들었습니다. 이 케이스에 할당된 에이전트는 해결된 케이스의 해결 방법을 적용하여 고객 문제를 해결하는 것이 좋습니다. 해결된 케이스의 해결 메모와 해결 코드는 현재 케이스의 종결 처리 정보 섹션에 복사됩니다. • StellarVest 은행에 계좌를 가지고 있는 Paul은 신용 카드 분실을 신고하는 사례를 만들었습니다. 이 케이스에 할당된 에이전트는 작업 주문을 생성하여 Paul의 새 신용 카드를 발송하는 것이 좋습니다.
필드 권장 사항	필드 권장 사항은 필드에 권장되는 값입니다. 구성에 따라 권장 필드 값이 자동으로 채워지거나 새 기록의 필드 아래에 메시지로 표시됩니다. 권장 필드 값은 기존 기록의 필드 아래에만 메시지로 표시됩니다. • 메시지에 표시되는 텍스트와 값으로 필드를 구성할 수 있습니다. • 권장 값을 자동으로 채우도록 신뢰도 임계치를 구성할 수도 있습니다. • 권장 값을 자동으로 채우도록 기본 설정을 구성할 수도 있습니다.	• 에이전트가 고객 문제를 보다 잘 해결할 수 있는 다른 팀에 케이스를 재할당하려고 합니다. 필드 권장 사항은 케이스에 대한 짧은 설명의 텍스트를 기반으로 할당 그룹을 추천할 수 있습니다. • 고객과 상호작용하는 동안 에이전트는 고객 대신 케이스를 생성합니다. 에이전트가 케이스 양식에 입력하는 짧은 설명에 따라 제품, 할당 그룹 및 할당 대상 에 대한 값이 에이전트에게 권장됩니다.
결정 트리	결정 트리는 에이전트가 따라야 하는 안내형 플로우입니다. 결정 트리는 일련의 질문을 하는 다단계 프로세스입니다. 에이전트가 입력하는 답변에 따라 지침이 제공됩니다. **주:** 결정 트리를 만들려면 Guided Decisions 애플리케이션(sn_gd_core)이 필요합니다.	Rina는 휴대폰이 충전되지 않음을 보고하는 케이스를 만들었습니다. 케이스에 할당된 에이전트는 일련의 질문을 통해 전화기 문제를 해결하고 최종적으로 지침을 제공하는 결정 트리를 사용하는 것이 좋습니다.

지침 및 결정 안내 트리 유형의 작업은 상황별 측면 패널 내에 카드로 표시됩니다.

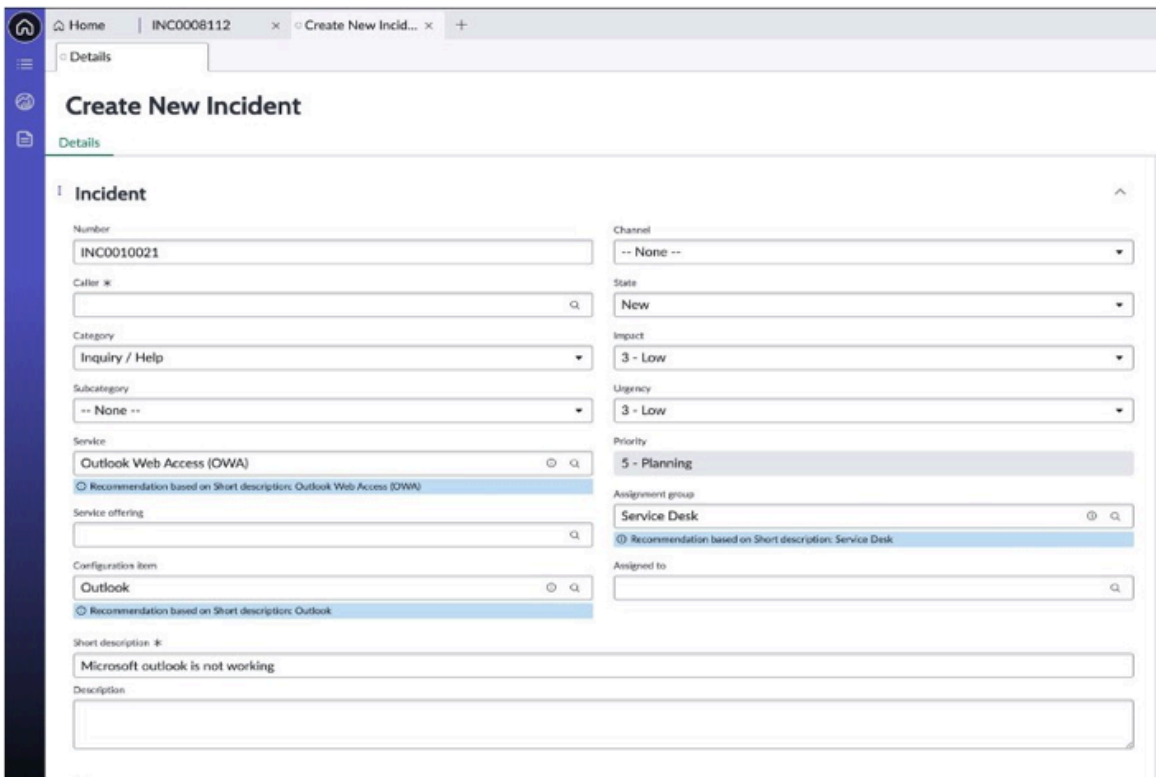
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

권장 작업 - 지침 카드



필드 권장 사항 유형의 작업이 필드에 자동으로 입력되거나 기록 양식의 필드 아래에 메시지로 표시됩니다. 에이전트는 권장 사항을 따르고 이러한 필드 값을 선택할 수 있습니다.

인시던트 양식의 필드 권장 사항 메시지



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

자세한 내용은 Recommended Actions에서 지침 및 필드 권장 사항 생성 문서를 참조하십시오.

권장 작업을 구성하기 위한 요소

권장 작업 구성은 다음과 같은 다단계 프로세스입니다.

컨텍스트

컨텍스트를 사용하면 특정 규칙이 충족될 때 에이전트가 해당 테이블의 기록에 대한 권장 작업을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Recommended Actions의 컨텍스트 문서를 참조하십시오.

규칙

규칙은 컨텍스트에 적용되는 조건 세트이며 컨텍스트 테이블의 기록에 대해 권장 작업이 나타나는 시기를 결정합니다. 자세한 내용은 Recommended Actions의 규칙 문서를 참조하십시오.

권장 사항

권장 사항은 에이전트에게 작업을 제안하는 방법입니다. 작업 유형의 지침 및 필드 권장 사항을 사용하여 권장 사항을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Recommended Actions의 권장 사항 문서를 참조하십시오.

자원 생성기

자원 생성기는 안내 및 필드 권장 사항에 유용한 정보를 제공합니다. 자원 생성기는 의사 결정 테이블, 플로우, 스크립트, Predictive Intelligence 프레임워크 또는 AI Search 기능을 사용하여 자원을 생성합니다. 예를 들어 자원 생성기는 지식 문서 링크를 제공한 다음 해당 지식 문서를 케이스에 대한 권장 작업으로 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Recommended Actions의 자원 생성기 문서를 참조하십시오.

중재 매개변수

에이전트가 고객 문제를 해결하는 데 필요한 지침을 받을 수 있도록 문제의 빈도 또는 권장 작업 우선순위 순서를 결정합니다.

Recommended Actions의 컨텍스트

컨텍스트를 사용하면 특정 규칙이 충족되는 경우 에이전트가 테이블의 기록에 대한 권장 사항을 볼 수 있습니다. 이러한 권장 사항은 기록 컨텍스트에 따라 수행할 작업을 제안하여 에이전트에게 도움이 될 수 있습니다.

케이스 [sn_customerservice_case] 테이블 또는 인시던트 [incident] 테이블과 같은 테이블에 대한 컨텍스트가 생성됩니다. 컨텍스트 생성에는 다음 단계가 포함됩니다.

- 테이블을 선택합니다.
- 컨텍스트에 대한 규칙을 생성합니다. 규칙은 특정 조건을 충족하는 기록에 대해 특정 역할을 가진 에이전트에게 권장 사항을 표시합니다.
- 규칙에 대한 권장 사항을 생성합니다. 권장 사항은 에이전트에게 도움이 되는 작업을 제안하는 방법입니다.

애플리케이션에는 케이스에 Recommended Actions 대한 권장 사항을 생성하는 데 사용할 수 있는 컨텍스트 기록인 케이스 컨텍스트가 포함됩니다.

컨텍스트 양식

다음으로 이동하여 컨텍스트 기록에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트. 컨텍스트 목록에는 각 컨텍스트에 대한 간략한 설명과 컨텍스트가 적용되는 테이블이 표시됩니다.

컨텍스트 양식에는 컨텍스트의 이름 및 설명, 선택한 테이블, AI Search를 위한 검색 애플리케이션 구성이 포함됩니다. 컨텍스트를 생성할 때 이 정보를 제공하고 기록을 저장합니다. 저장 후 컨텍스트 양식에 다음 관련 목록이 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.

- 규칙: 선택한 사용자 역할을 포함하여 컨텍스트에 대해 생성된 규칙을 표시합니다. 컨텍스트 양식의 규칙 관련 목록에서만 규칙을 만들 수 있습니다.
- 권장 사항: 작업 유형 및 작업을 포함하여 컨텍스트 규칙과 관련된 권장 사항을 표시합니다. 규칙 양식의 권장 사항 관련 목록에서만 권장 사항을 만들 수 있습니다.
- 검색 결과 매핑: AI 검색 출력과 Recommended Actions 입력 간의 매핑을 표시합니다.

새로 고침 간격 필드

컨텍스트 양식의 새로 고침 간격 필드에 따라 컨텍스트에 대한 권장 사항이 새로 고침되는 빈도가 결정됩니다. 이 필드의 기본값은 12시간이고 최솟값은 10분입니다.

주:
새로 고침 간격 필드를 표시하도록 폼 뷰를 구성해야 합니다.

Recommended Actions의 규칙

규칙은 컨텍스트에 적용되는 조건 세트입니다. 규칙은 특정 조건을 충족하는 기록에 대해 특정 역할을 가진 에이전트에게 권장 사항을 표시합니다.

규칙 생성에는 다음 단계가 포함됩니다.

- 규칙과 관련된 권장 사항을 볼 수 있는 사용자 역할을 선택합니다.
- 컨텍스트 기록에 적용되는 조건을 정의합니다.
- 규칙에 대한 권장 사항을 생성합니다. 권장 사항은 에이전트에게 도움이 되는 작업을 제안하는 방법입니다. 규칙에는 여러 권장 사항이 있을 수 있습니다.

Recommended Actions 애플리케이션에는 케이스에 대한 권장 사항을 생성하는 데 사용할 수 있는 하나의 컨텍스트 기록인 케이스 컨텍스트가 포함됩니다. 이 컨텍스트에는 다음 규칙이 포함됩니다.

- 케이스 필드 수준 권장 사항: 이 규칙에는 케이스 양식의 할당 그룹 필드 값을 예측하는 권장 사항이 하나 포함됩니다.
- 케이스 측 패널 권장 사항: 이 규칙에는 문서를 검토하고 케이스에 첨부하는 권장 사항이 하나 포함됩니다.

규칙 양식

규칙 양식은 설명, 선택한 사용자 역할 및 관련 컨텍스트의 테이블에 적용되는 조건을 포함하여 규칙에 대한 정보를 제공합니다.

규칙을 만들 때 이 정보를 제공하고 기록을 저장합니다. 저장 후 권장 사항 관련 목록을 볼 수 있습니다.

다음으로 이동하여 규칙 기록에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 권장 작업 〉 규칙. 새 규칙은 컨텍스트 내에서만 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 규칙 생성을 참조하십시오.

규칙 양식 필드

필드	설명
이름	규칙의 이름입니다.
컨텍스트	이 규칙과 연결된 컨텍스트입니다. 이 필드는 컨텍스트 양식에서 자동으로 채워집니다.
역할	이 규칙에 대한 권장 사항을 볼 수 있는 사용자 역할입니다.

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

규칙 양식 필드

필드	설명
설명	규칙에 대한 간단한 설명입니다.
조건	컨텍스트 테이블의 기록에 적용되는 조건입니다.
이 규칙에 영향을 주는 필드	모니터링해야 하는 컨텍스트 테이블의 필드입니다. 이러한 필드를 변경하면 저장되지 않은 기록에 대한 필드 권장 사항 유형의 권장 작업이 생성됩니다.
활성	이 옵션을 사용하면 규칙이 활성화됩니다.
컨텍스트 테이블에서 확장된 테이블에 적용	이 옵션을 사용하면 컨텍스트 테이블에서 확장된 테이블에 규칙이 적용됩니다.
순서	규칙이 적용되는 순서를 결정합니다.

Recommended Actions의 권장 사항

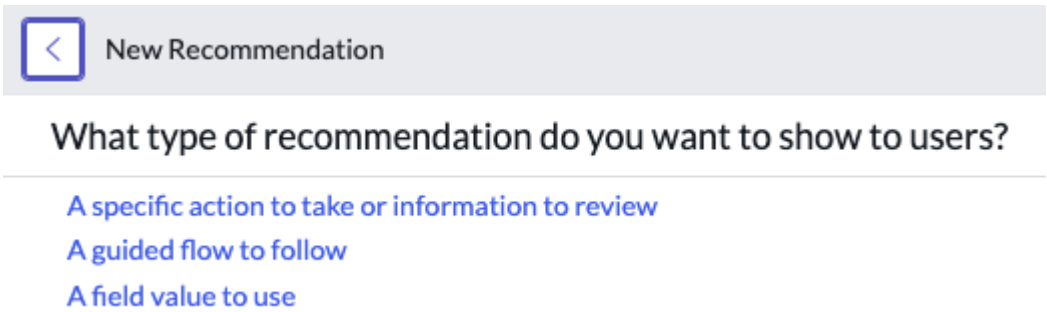
권장 사항은 에이전트에게 도움이 되는 작업을 제안하는 방법입니다. 권장 사항에는 작업과 관련 자원 및 입력이 포함됩니다.

에이전트에게 제공되는 권장 사항에는 세 가지 유형이 있습니다.

- 안내: 에이전트가 수행할 수 있는 작업 또는 에이전트가 공유할 수 있는 정보입니다.
- 결정 트리: 문제를 해결하고 솔루션을 제공하는 안내 플로우입니다.
- 필드 권장 사항: 필드에 사용할 권장되는 값입니다.

권장 사항 생성

권장 사항을 만들 때 새 권장 사항 화면에서 유형을 선택할 수 있습니다. 이 화면에는 사용 가능한 유형이 나열됩니다.



새 권장 사항 화면에서 유형을 선택하면 권장 사항 양식으로 이동합니다. 선택한 유형이 권장 사항 양식의 작업 유형 필드에 추가됩니다.

권장 사항 양식

권장 사항 양식은 선택한 작업과 작업에 필요한 입력 및 자원 생성기를 포함하여 권장 사항에 대한 정보를 제공합니다.

권장 사항을 만들 때 작업 유형과 작업을 선택합니다. 다음 단계는 선택한 작업 유형에 따라 달라집니다. 예를 들어 지침 및 필드 권장 사항에는 작업 입력이 필요하지만 결정 트리에는 필요하지 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.

권장 사항을 만들 때 이 정보를 제공하고 기록을 저장합니다. 저장 후에 작업 입력 양식 섹션을 볼 수 있습니다. 입력은 작업으로 이동하여 에이전트가 해당 작업을 완료할 수 있도록 하는 매개변수입니다. 컨텍스트 기록이나 자원 생성기에서 수동으로 관련 입력을 선택할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 권장 사항 기록에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 권장 작업 〉 권장 사항. 새 권장 사항은 규칙 내에서만 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 권장 사항 생성을 참조하십시오.

권장 사항 양식 필드

필드	설명
규칙	컨텍스트에 대한 규칙의 이름입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
컨텍스트	규칙이 속한 컨텍스트의 이름입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
이름	권장 사항의 이름입니다.
작업 유형	권장 사항의 유형입니다. • 지침 • 결정 트리 • 필드 권장 사항 이 필드는 새 권장 사항 화면의 선택 항목으로 자동으로 채워집니다.
작업	권장 사항에 대해 선택할 수 있는 작업입니다. 사용 가능한 작업은 작업 유형 필드의 선택에 따라 결정됩니다. 지침, 결정 트리 또는 필드 권장 사항에 대해 선택한 작업 유형에 따라 작업을 생성할 수도 있습니다.
자원 생성기	자원 생성기 목록에서 선택할 수 있는 자원 생성기입니다. 자원 생성기를 생성할 수도 있습니다. 지침 및 필드 권장 사항은 자원 생성기를 사용하여 작업 입력과 관련된 자원을 찾을 수 있습니다. 자원 생성기 필드에서 값을 변경하면 권장 사항을 저장해야 자원 생성기를 사용할 수 있습니다.
권장 사항 힌트	권장 사항이 제안된 이유를 에이전트에게 알려주는 텍스트입니다. 힌트는 지침 및 결정 트리의 작업 유형에 적용됩니다. Recommended Actions 측면 패널의 작업 카드 맨 위에 힌트가 나타납니다.
순서	규칙 내의 권장 사항 순서입니다.
활성	활성화하면 권장 사항이 활성 상태가 됩니다.
작업 입력	작업 유형과 작업에는 입력이 필요합니다. 이러한 입력은 에이전트가 작업을 완료할 수 있도록 해주는 매개변수입니다. 작업 입력에 대한 정적 값을 선택하거나 자원 생성기를 사용하여 값을 제공할 수 있습니다.
그룹	정의된 그룹화 전략에 의해 생성된 그룹으로, 관련 권장 사항과 함께 표시됩니다.

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

권장 사항 양식 필드

필드	설명
	주: 그룹 필드를 표시하도록 권장 사항 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 이 필드는 기본적으로 ITSM용 워크포스 최적화 사용자가 사용할 수 있습니다.

주:
작업 유형, 작업 및 권장 사항 힌트 필드는 AI 검색 자원 생성기에 표시되지 않습니다. 작업 유형과 작업 필드를 구성하고 검색 결과 매핑 관련 목록에서 AI Search 출력과 지침 작업 입력 간의 매핑을 구성할 수 있습니다.

Recommended Actions의 자원 생성기

의 Recommended Actions 자원 생성기는 지침 및 필드 권장 사항과 같은 작업에 대한 입력으로 사용할 수 있는 자원을 제공합니다.

자원 생성기는 지식 문서, 케이스 세트 또는 권장 사항에 사용할 수 있는 필드 값과 같은 자원을 제공합니다. 에이전트는 CSM Configurable Workspace와 같은 작업 공간의 Recommended Actions 패널에서 이러한 권장 사항을 사용할 수 있습니다.

자원 생성기를 입력 및 출력과 관련된 기능이라고 생각할 수도 있습니다. 예를 들어 지식 문서를 예측하는 자원 생성기를 만든 다음 해당 지식 문서를 케이스에 대한 권장 작업으로 사용할 수 있습니다.

목록에서 자원 생성기를 선택하거나 자원 생성기를 만들 수 있습니다. Recommended Actions 애플리케이션에 포함된 자원 생성기의 전체 목록은 Recommended Actions와 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

자원 생성기 유형

Recommended Actions 애플리케이션은 다음 세 가지 자원 생성기 유형을 제공합니다.

- 결정 테이블
- 플로우
- 스크립팅
- AI Search

Recommended Actions - Advanced 애플리케이션은 네 가지 추가 자원 생성기 유형을 제공합니다.

- 분류
- 유사성
- 추세와의 유사성
- 작업 인텔리전스 분류

이 세 가지 자원 생성기 유형은 머신 러닝 솔루션을 만드는 데 사용할 수 있는 예측 인텔리전스 프레임워크를 기반으로 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.

자원 작성기 유형	정의
결정 테이블	선택한 결정 테이블의 결과를 반환합니다. 결정 테이블을 사용하면 여러 입력 및 미리 결정된 출력에 따라 달라지는 복잡한 결정 사안을 해결하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어, 결정 테이블에는 건강 보험의 다양한 측면에 대한 제안을 제공하기 위해 연령, 위치 및 건강 기록과 같은 입력이 필요할 수 있습니다. 결정 테이블의 출력인 이러한 제안 사항을 권장 사항에 대한 작업 입력으로 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Decision Tables 문서를 참조하십시오.
플로우	선택한 하위 플로우를 실행하여 생성된 권장 사항을 반환합니다. 하위 플로우를 사용하여 논리를 정의하고 자원 생성기의 출력을 자동화합니다. 예를 들어 제품 이름, 활성화 상태 및 게시 상태와 같은 입력을 사용하여 관련 KB 문서를 찾을 수 있습니다. 그런 다음 이러한 KB 문서를 권장 작업으로 첨부하도록 제안할 수 있습니다. 자세한 내용은 Flow Designer 를 참조하십시오.
스크립팅	선택한 스크립트 포함을 실행하여 생성된 권장 사항을 반환합니다. 스크립팅 자원 생성기 유형에서 스크립트 포함을 사용하려면 ScriptingGeneratorFactory 템플릿의 구현을 만들어야 합니다. 자세한 내용은 Script includes 문서를 참조하십시오.
AI Search	검색 소스에 관계없이 실시간 데이터와 인사이트를 기반으로 AI 검색 결과와 Genius 결과를 반환합니다. 이러한 결과는 기록의 컨텍스트와 관련이 있습니다. 이 자원 생성기 유형에는 다음 입력이 필요합니다. • 검색 필드 - AI Search가 수행되는 필드입니다. • 상위 N개 결과 - AI 검색에서 반환할 기록 수입니다. 예를 들어 간단한 설명의 관련성과 컨텍스트에 따라 KB 문서 또는 유사한 케이스를 추천하도록 AI Search를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 AI Search 문서를 참조하십시오.
분류	기록을 생성할 때 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 필드 값을 권장할 수 있습니다. 이 자원 생성기 유형에는 다음 입력이 필요합니다. • 분류 정의 – 테이블의 필드에 대해 예측된 값 또는 기록 참조를 반환하는 예측 인텔리전스 분류 모델입니다. • 상위 N개 결과 - 분류 정의에서 예측된 관련 기록에서 반환하는 값 또는 기록의 개수입니다. 예를 들어, 짧은 설명을 기반으로 범주 또는 할당 그룹에 대한 값을 권장하도록 분류 솔루션을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Predictive Intelligence 를 참조하십시오.
유사성	컨텍스트 기록과 값이 비슷한 기존 기록을 식별합니다. 학습 기록을 비교하려면 머신 러닝 시스템의 어휘 역할을 하는 단어

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

자원 작성기 유형	정의
	말뭉치를 만들어야 합니다. 이 자원 생성기 유형에는 다음 입력이 필요합니다. • 유사성 정의 - 컨텍스트 기록과 관련성 있는 기록을 반환하기 위한 유사성 솔루션 정의입니다. • 상위 N개 결과 - 유사성 정의에서 예측된 관련 기록에서 반환하는 기록의 개수입니다. 예를 들어 권장 작업으로 해결 방법을 제안할 만한 해결된 유사 케이스를 찾을 수 있습니다. 자세한 내용은 Predictive Intelligence 를 참조하십시오.
추세와의 유사성	추세 정의를 사용하여 유사성 솔루션에서 반환된 기록에서 공통점을 찾습니다. 공통 조건, 공통 필드 또는 공통 참조, 추세를 따라야 하는 최소 기록 수에 대한 임계치 값을 사용하여 추세 정의를 구성할 수 있습니다. 이 자원 생성기 유형에는 다음 입력이 필요합니다. • 유사성 정의 - 컨텍스트 기록과 관련성 있는 기록을 반환하기 위한 유사성 솔루션 정의입니다. • 추세 정의 - 추세를 따르는 관련 기록을 필터링하는 추세 정의입니다. 예를 들어 추세가 있는 유사한 중요 인시던트를 찾을 수 있습니다. 그런 다음 현재 컨텍스트 기록을 이 중요 인시던트에 연결하도록 제안할 수 있습니다.
작업 인텔리전스 분류	작업 인텔리전스 Admin Console에서 만든 머신 러닝 모델을 사용하여 필드 값을 추천합니다. 모델은 기록 양식의 값을 자동으로 채우거나 해당 필드의 민감도에 따라 권장 사항을 제공하는 유연한 옵션을 제공합니다. 주: TI 모델이 백그라운드 모드에 있는 경우 필드에는 필드 값이 권장되지 않습니다. 이 자원 생성기 유형에는 다음 입력이 필요합니다. • 솔루션: 권장 입력 필드와 예측에 권장되는 출력 필드에 대한 구성을 포함하는 솔루션입니다. 이 솔루션에는 필드가 자동으로 채워지거나 권장 메시지가 표시되는지 여부가 기본 설정으로 포함되어 있습니다. 작업 인텔리전스 분류 모델은 테이블의 필드에 대한 여러 값 또는 기록 참조를 예측합니다. • 상위 N개 결과 - 솔루션 정의에서 예측된 관련 기록에서 반환하는 값 또는 기록의 개수입니다. 예를 들어, 짧은 설명을 기반으로 범주 또는 할당 그룹에 대한 값을 추천하도록 작업 인텔리전스 분류 솔루션을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Task Intelligence 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.

자원 작성기 유형	정의
	주: 작업 인텔리전스 분류 자원 생성기 유형을 선택하려면 작업 인텔리전스 Admin Console(com.sn_ti_admin) 플러그인을 설치해야 합니다.

도메인 분리 및 **Recommended Actions**

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

지원 수준: 기본

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

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

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

개요

애플리케이션의 테이블과 데이터는 도메인으로 분리됩니다. 권장 사항 작성자는 도메인을 기반으로 자신에게 해당하는 컨텍스트만 볼 수 있습니다. 런타임에 권장 사항은 사용자 컨텍스트에서 평가되고 데이터가 사용자에게 적용 가능한 해당 도메인에 생성됩니다.

Recommended Actions에서 도메인 분리가 작동하는 방식

애플리케이션에서 도메인 분리를 Recommended Actions 사용하려면 각 도메인에 대해 별도의 컨텍스트 기록을 생성하면 됩니다. 컨텍스트는 에서 시작점 Recommended Actions역할을 합니다. 그런 다음 규칙, 권장 사항 및 자원 생성기와 같은 다른 모든 구성을 해당 컨텍스트 기록의 도메인과 연결할 수 있습니다.

런타임 평가 및 권장 사항 생성은 사용자별로 다릅니다. 사용자에게 적용할 수 있는 도메인이 선택되고 사용자의 도메인에 적용할 수 있는 해당 규칙이 평가되어 최종 사용자에게 최종 권장 사항 집합을 제공합니다. 생성된 실행 기록은 지정된 사용자에게 적용 가능한 컨텍스트의 동일한 도메인을 사용합니다.

도메인 분리 테이블

컨텍스트에 대한 관련 엔터티를 생성할 때 관련 엔터티의 도메인은 컨텍스트의 도메인으로 설정됩니다. 애플리케이션의 다음 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

- 컨텍스트
- 권장 작업 규칙
- 권장 사항

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

- 자원 작성기
- 권장 그룹
- 검색 결과 권장 작업 매핑
- 권장 작업 컨텍스트
- 권장 작업 실행
- 권장 작업 순서
- 필드 권장 사항
- 필드 권장 사항 입력
- 필드 권장 사항 정의
- 자원 작성기 유형
- 자원 작성기 유형 입력
- 권장 그룹화 전략
- 작업 유형 정의
- 추세 정의

관련 정보

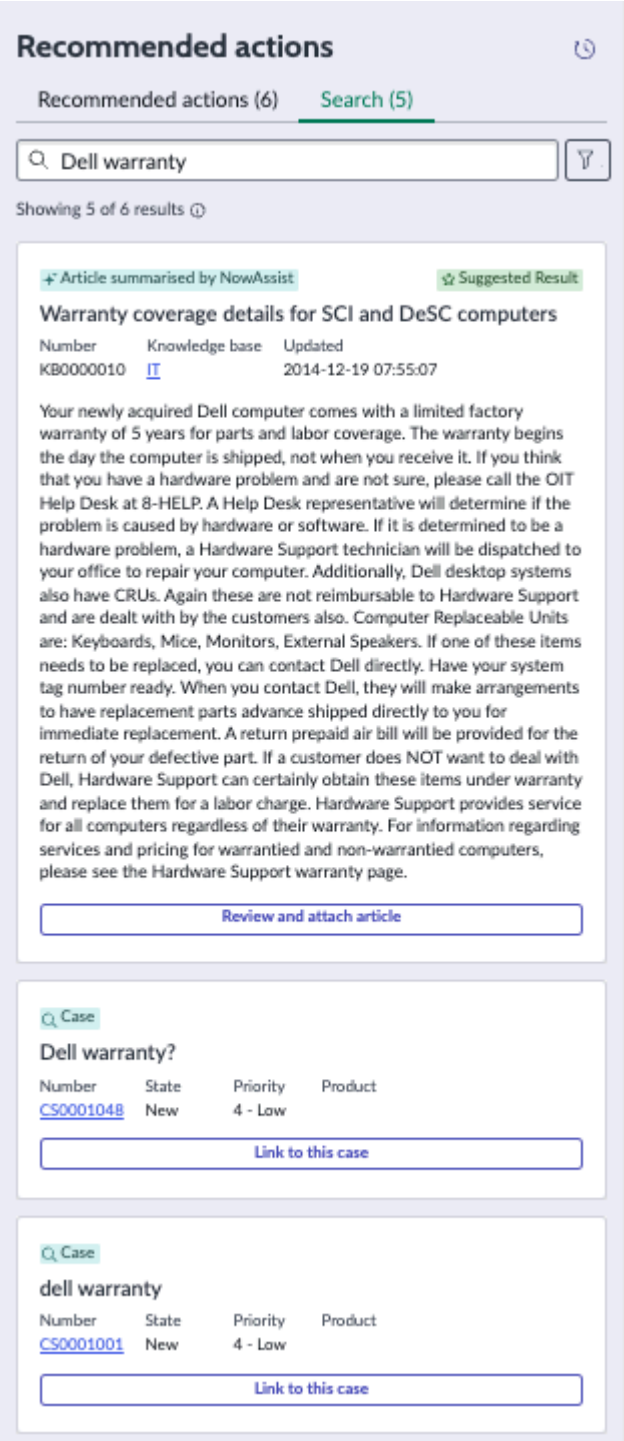
서비스 제공자용 도메인 분리

Recommended Actions에서의 AI Search

에이전트가 AI Search를 Recommended Actions 사용하여 고객 문제에 대한 관련 자원 또는 해결 방법을 찾을 수 있습니다.

AI Search 결과와 Genius 결과는 상황별 측면 패널에 있는 구성요소의 Recommended Actions 검색 탭에 표시됩니다. 에이전트는 검색 카드에서 직접 작업을 시작하여 문제를 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.



구성된 검색 소스의 검색 결과는 카드 형태로 표시됩니다. 이러한 카드는 검색 기록의 미리 보기입니다. 카드를 선택하여 기록 상세 정보를 보거나 카드를 통해 직접 작업을 수행할 수 있습니다. 가장 관련성이 높은 답변은 Genius 결과 카드 형식으로 상위 결과로 표시됩니다.

AI Search는 고급 머신 러닝 알고리즘과 자연어 처리 기능을 활용하여 사용자 쿼리를 이해하고 문제를 효과적으로 해결하는 데 사용할 수 있는 가장 관련성이 높은 검색 결과를 제공합니다. AI Search 및 해당 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AI Search .

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

AI 검색 기능

- 검색 결과에 나타나는 검색 쿼리 용어를 강조 표시합니다.
- 머신 러닝 관련성으로 가장 관련성이 높은 결과를 먼저 표시합니다. 머신 러닝은 에이전트가 선택한 답변에 따라 각 검색 프로파일에 대한 검색 결과 관련성 점수를 자동으로 조정하고 개선합니다.
- 최상의 답변을 Genius 결과 카드로 표시합니다.

AI 검색의 이점

- 효율성 극대화: AI Search 통합을 사용하여 작업 해결 시간을 단축하고 에이전트 생산성을 향상시킵니다.
- 상황별 인텔리전스 활용: 상황 인식 검색을 최대한 활용하여 정확하고 시기적절한 응답을 제공합니다.
- 요약 제공: 컨텐츠 및 정보 요구에 맞게 대규모 언어 모델 기반 지식 요약을 얻을 수 있도록 Genius Results를 구성합니다.

에서 AI Search 구성 Recommended Actions

AI Search를 구성하는 단계에는 AI Search 탭 활성화, AI Search Recommended Actions 결과를 지침 입력과 매핑, 구성요소 사용자 지정이 Recommended Actions 포함됩니다. 고급 사용자 지정 옵션에는 페이지에서 볼 결과 수 조절, 검색 프로파일에 추가할 Genius 결과 식별, 검색 소스 구성 등이 포함됩니다. 자세한 내용은 에서 AI Search 구성 Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

에서 AI Search 사용 Recommended Actions

고객 서비스 에이전트가 AI Search를 사용하여 관련 정보에 빠르게 액세스하고 고객 문제를 해결하기 위한 적절한 조치를 취할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 AI Search를 Recommended Actions 사용하여 케이스 해결 문서를 참조하십시오.

- AI Search 액세스: 에이전트는 작업 공간의 상황별 측면 패널에 있는 AI Search 탭에 액세스할 수 있습니다.
- 컨텍스트 인식 결과 찾기: 에이전트는 검색 창에 검색 쿼리를 입력할 수 있습니다. AI Search는 자연어 처리를 사용하여 사용자 쿼리를 이해하고 작업 컨텍스트를 고려하여 관련 결과를 생성합니다.
- AI 검색 결과 표시: AI 검색 결과를 검토하고 검색 카드에서 직접 작업을 수행합니다.
- Genius 결과 표시: 에이전트는 Genius 결과 구성에 정의된 기준에 따라 맨 위에서 가장 관련성이 높은 결과를 보고 가장 관련성이 높은 정보에 먼저 주의를 끌 수 있습니다.
- 검색 결과 범위 좁히기: 에이전트는 검색 필터 필드에서 검색 소스를 선택하여 해당 검색 소스의 결과만 표시한 후 일치하는 모든 기록 보기로 돌아갈 수 있습니다.
- 결과 개수 보기: 검색 탭에는 일치하는 검색 결과의 총 개수가 표시됩니다. 검색 필터는 각 검색 소스에 대해 일치하는 결과 수를 표시합니다.

> **주:**
> 표시되는 검색 결과와 총 검색 수는 보안 권한에 따라 또는 검색 결과가 이미 실행된 경우에 따라 다를 수 있습니다. 실행된 지침이 활동 스트림에 추가되고 작업 이력으로 이동됩니다. 실행된 지침은 총 검색 수에 포함되지만 검색 결과에는 표시되지 않습니다.

〔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.

권장 작업의 구성 예시

이 예제 설명서에서는 시작하는 Recommended Actions데 도움이 되는 지침, 결정 트리 또는 필드 권장 사항 유형의 작업을 사용하여 권장 사항의 엔드 투 엔드 구성을 보여줍니다.

권장 작업 예시

시나리오	설명
실패한 신용 카드 거래 문제 해결	에이전트가 실패한 신용 카드 거래 문제를 해결하는 데 도움이 되는 결정 트리입니다. 이 진단트리는 일련의 질문을 하고 입력한 답변에 따라 실패한 트랜잭션 추적, 새 신용 카드 발송 또는 추가 지원 제공과 같은 해결 방법을 제공합니다.
라우터 문제에 대한 할당 그룹 권장	에이전트가 고객 문제를 더 빨리 해결하기 위해 올바른 팀에 케이스를 할당할 수 있도록 할당 그룹 필드에 대한 값을 권장하는 필드 권장 사항입니다.
현재 케이스를 유사한 중요 케이스에 연결	비즈니스 소유자가 추세를 파악하고 시정 조치를 취할 수 있도록 현재 케이스를 권장되는 유사한 중요 케이스에 연결하는 것을 권장하는 지침입니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

예: 실패한 신용 카드 거래 문제 해결

프로세스 분석가 또는 비즈니스 소유자가 실패한 신용 카드 거래 문제를 해결하기 위해 결정 트리를 사용하는 권장 작업을 구성하는 방법에 대해 알아봅니다.

문제 시나리오

Paul은 StellarVest 은행 신용 카드를 사용하여 스마트 시계를 구입하려고했습니다. 그러나 거래는 지불 시점에 실패했습니다. Paul은 StellarVest 은행 고객 지원 포털에서 도움을 요청하는 케이스를 만들었습니다.

이 시나리오에서는 Paul의 케이스에 할당된 에이전트가 의사 결정 트리를 사용하여 실패한 신용 카드 거래 문제를 해결하는 것이 좋습니다. 결정 트리는 사용자, 신용 카드 및 거래 상세 정보를 수집합니다. 금액이 인출된 경우 거래 추적이 시작됩니다. 그러나 금액이 인출되지 않은 경우 에이전트는 제공되는 지침을 결정하는 실패 코드를 제공합니다. 잠재적 지침의 예로는 케이스 재할당, 작업 주문 생성 또는 IT 기술자에게 케이스 할당이 있습니다.

실패한 신용 카드 거래 문제를 해결하기 위한 권장 작업 구성

프로세스 분석가가 에이전트가 고객이 보고한 실패한 신용 카드 거래 문제를 해결할 수 있는 결정 트리 유형의 권장 작업을 구성할 수 있도록 도와줍니다.

작업	설명
결정 트리 생성	에이전트가 고객에게 일련의 질문을 할 수 있는 결정 트리를 만듭니다. 에이전트는 제공된 답변에 따라 고객 문제를 해결하고 해결 방법을 제공할 수 있습니다. 에서 결정 트리 빌더결정 트리를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은

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

작업	설명
	실패한 신용 카드 거래 결정 트리 문제 해결을 참조하십시오.
케이스 컨텍스트 기록에서 규칙 생성	이 규칙에 지정된 조건을 충족하는 활성 케이스에 대한 권장 사항을 표시하는 규칙을 생성합니다.
결정 트리를 작업 유형으로 사용하여 권장 사항 생성	결정 트리를 사용하여 실패한 신용 카드 거래 문제를 해결하는 권장 사항을 생성합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

결정 트리를 작업 유형으로 사용하여 권장 사항 생성

신용 카드 거래 실패 문제 해결 결정 트리를 작업 유형으로 선택하는 권장 사항을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

이 태스크 정보
새 권장 사항은 규칙 내에서만 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트.
2. 케이스 컨텍스트를 선택합니다.
3. 규칙 관련 목록에서 활성 규칙을 선택합니다.
4. 권장 사항 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 새 권장 사항 화면에서 따라야 할 안내 플로우 를 선택하여 결정 트리 유형의 권장 사항을 생성합니다.
   규칙, 컨텍스트 및 작업 유형 필드가 자동으로 채워져 있는 새 권장 사항 양식이 표시됩니다.
6. 이름 입력란에 Troubleshoot credit card transaction failure(## ## ## ## ## ##)를 입력합니다.
7. 작업 필드에서 작업을 선택합니다.
   사용 가능한 작업은 작업 유형 필드의 선택에 따라 결정됩니다.

   a. 작업 필드에서 조회 아이콘을 클릭합니다.
      결과 팝업 창에서 테이블 이름 필드는 선택한 작업 유형에 사용 가능한 작업을 저장하는 테이블로 자동으로 채워집니다.

   b. 문서 필드에서 조회 아이콘을 클릭하여 신용 카드 거래 실패 문제 해결 결정 트리를 선택합니다.
      이 의사 결정 트리를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 신용 카드 거래 실패 문제 해결 의사 결정 트리 만들기를 참조하십시오.

   c. 확인을 선택합니다.

8. 권장 사항 힌트 필드에 Troubleshoot credit card transaction failure(## ## ## ## ## ##)를 입력합니다.
   힌트는 권장 사항이 제안된 이유를 에이전트에게 설명합니다.
9. 업데이트를 선택합니다.

〔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.

〔store-future: BEGIN review〕

예: 라우터 문제에 할당 그룹 추천

프로세스 분석가 또는 비즈니스 소유자가 라우터 문제에 대한 할당 그룹을 권장하도록 필드 권장 사항 유형의 권장 작업을 구성하는 방법에 대해 알아봅니다. 이 필드 권장 사항은 라우터 모델 및 라우터 문제를 입력으로 받고 결과적으로 할당 그룹을 제공하는 유형 결정 테이블의 자원 생성기를 사용합니다.

문제 시나리오

네트워킹 장비 시장의 신생 기업인 QuantumLink Technologies는 고객 만족과 고객 문제의 신속한 해결에 중점을 두고 있습니다. 사업주는 사업이 번창할 수 있도록 우수한 고객 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

QuantumLink Technologies의 비즈니스 소유자 중 한 명인 Alisha는 고객이 지정한 제품 모델 및 문제에 따라 할당 그룹 필드의 값을 권장하는 권장 작업을 설정합니다.

최근에 QuantumLink 라우터를 구매한 고객인 Rohit은 라우터에서 간헐적인 연결 문제에 직면하고 있습니다. 그는 QuantumLink Technologies의 고객 지원 포털에서 케이스를 만듭니다. John은 인터넷 서비스 중단으로 인해 좌절감을 느끼고 있으며 가정과 직장 요구 사항에 대한 중단 없는 연결을 보장하기 위해 신속한 해결책을 찾고 있습니다.

John Jason. 이 케이스에 할당된 에이전트는 이 케이스를 올바른 팀에 할당하고 문제를 신속하게 해결할 수 있도록 할당 그룹에 대한 필드 값을 권장합니다.

라우터 문제에 대한 할당 그룹을 권장하기 위한 권장 작업 구성

Alisha가 라우터 문제에 대한 할당 그룹을 권장하는 필드 권장 사항 유형의 권장 작업을 구성하는 데 도움을 줍니다.

작업	설명
할당 그룹 추천을 위한 결정 테이블 생성	제품과 문제를 입력으로 받아 할당 그룹을 출력으로 제공하는 결정 테이블을 구성합니다. 자원 생성기에서 이 결정 테이블을 사용할 수 있습니다.
할당 그룹을 결과로 제공하기 위한 자원 생성기 구성	필드 권장 사항을 구성하는 동안 사용할 수 있는 자원 생성기를 구성하여 라우터 문제에 적합한 할당 그룹을 제공합니다.
할당 그룹 필드 값 추천을 위한 필드 권장 사항 생성	할당 그룹에 대한 필드 값을 권장하기 위한 필드 권장 사항 유형의 작업을 생성합니다.
케이스 컨텍스트 기록에서 규칙 생성	이 규칙에 지정된 조건을 충족하는 활성 케이스에 대한 권장 사항을 표시하는 규칙을 생성합니다.
필드 권장 사항을 작업 유형으로 사용하여 권장 사항을 생성합니다	권장 사항을 생성하여 케이스 기록의 할당 그룹 필드 값에 대한 권장 사항을 표시합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

할당 그룹 추천을 위한 결정 테이블 생성

지정된 제품 및 문제 조합에 대한 결과로 할당 그룹을 제공하는 라우터 문제에 대한 할당 그룹 이라는 이름의 결정 테이블을 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.

이 결정 테이블에는 다음 두 가지 입력이 필요합니다.

입력	유형
제품	문자열
문제	문자열

결과에 대해 결과 유형이 참조로 선택되고 결과 테이블이 그룹〔sys_user_group〕으로 선택된 담당 그룹 열을 작성합니다.

다음 테이블에 표시된 대로 결정 테이블의 조건, 결과 및 값을 구성합니다. 자세한 내용은 Decision Tables 문서를 참조하십시오.

샘플 결정 테이블: 라우터 문제에 대한 할당 그룹

조건 열		결과 열
제품	문제	담당 그룹
라우터 M 시리즈	인터넷 연결 문제	라우터-M-팀-A
라우터 M 시리즈	라우터가 뜨거워지고 있습니다.	라우터-M-Tea
라우터 M 시리즈	네트워크 중단	라우터-M-팀-C
라우터 M 시리즈	보안 문제	라우터-M-Tea
라우터 N 시리즈	인터넷 연결 문제	라우터-N-팀-A
라우터 N 시리즈	라우터가 뜨거워지고 있습니다.	라우터-N-팀-B
라우터 N 시리즈	네트워크 중단	라우터-N-Tea
라우터 N 시리즈	보안 문제	라우터-N-팀-D

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

할당 그룹을 결과로 제공하기 위한 자원 생성기 구성

지정된 라우터 모델 및 관련 문제에 대한 할당 그룹을 제공하는 유형 결정 테이블의 자원 생성기를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

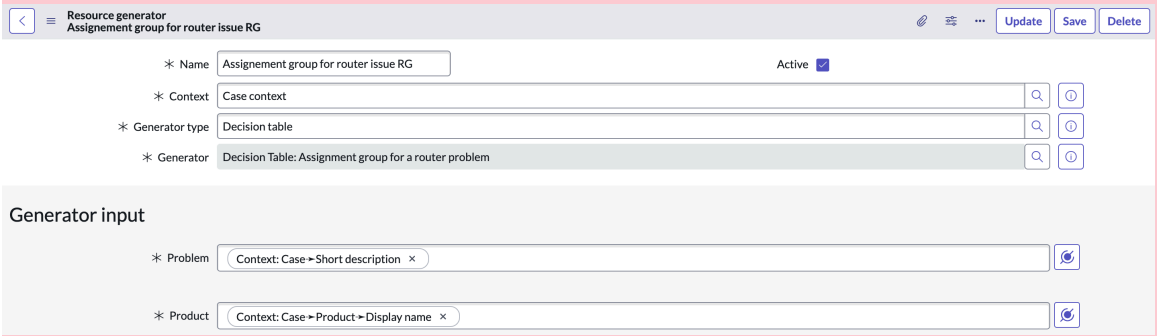
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 자원 작성기.
2. 자원 생성기 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. Name(이름) 필드에 Assignment group for router issue RG# 입력합니다.
4. 컨텍스트 필드에서 케이스 컨텍스트를 선택합니다.
5. 생성기 유형 필드에서 결정 테이블을 선택합니다.
6. 생성기 필드에서 라우터 문제 결정 테이블에 대한 할당 그룹을 선택합니다.
7. 기록을 저장하여 생성기 입력을 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.

8. 생성기 입력 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 필드 옆에 있는 알약 선택기를 선택합니다.
   b. Product(제품) 필드에서 컨텍스트: 케이스 〉 제품 〉 표시 이름.
   c. 문제 필드에서 컨텍스트: 케이스 〉 간단한 설명.
9. 업데이트를 선택합니다.

결과



다음에 수행할 작업
할당 그룹 필드 값을 권장하기 위한 권장 작업을 생성하는 동안 사용할 수 있는 필드 권장 사항을 생성합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

할당 그룹 필드 값 추천을 위한 필드 권장 사항 생성

권장 작업을 구성할 때 선택할 수 있는 필드 권장 사항을 생성합니다. 이 필드 권장 사항은 라우터 문제에 대한 케이스 기록의 할당 그룹 필드 값을 제안합니다.

시작하기 전에
CSM 기본 기록 페이지 또는 CSM 상호작용 기록 페이지를 사용하여 CSM Configurable Workspace에 필드 권장 사항을 표시합니다. CSM 기본 기록 페이지 또는 CSM 상호작용 기록 페이지를 기본 페이지로 설정하려면 기록 페이지 순서 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

이 태스크 정보
필드 권장 사항 생성에는 두 가지 주요 단계가 포함됩니다.

- 필드 권장 사항에 대한 입력을 생성합니다.
- 각 필드에 대한 정의를 구성하여 값을 추천하는 방법에 대한 지침을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 작업 유형 〉 필드 권장 사항.
2. 필드 권장 사항 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 Field recommendation for assignment group(## ### ## ## ## ##)# 입력합니다.
4. 테이블 필드에서 케이스 [sn_customerservice_case]를 선택하여 케이스 기록의 할당 그룹 필드에 대한 필드 권장 사항을 채울 수 있습니다.
5. 기록을 저장하여 관련 목록을 표시합니다.
6. 필드 권장 사항 입력 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 입력을 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.

a. 유형 필드에서 참조를 선택합니다.

b. 레이블 필드에 ## ### 입력합니다.
열 이름 필드는 자동으로 채워집니다.

c. 참조 사양 관련 목록에서 다음 필드를 구성합니다.

필드	동작
참조	## [sys_user_group] #### #####.
참조 한정자 조건	Active | is | true 조건을 선택합니다.

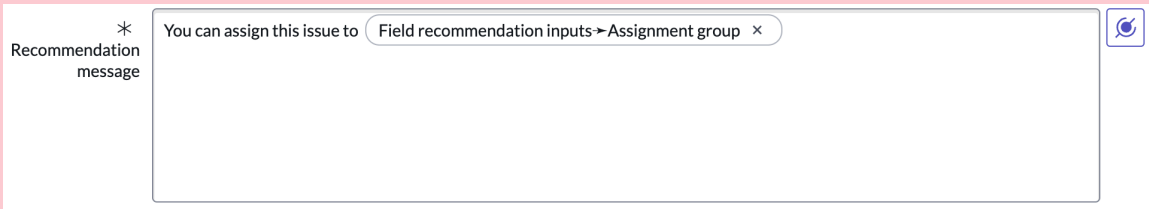
d. 업데이트를 선택합니다.

7. 필드 권장 사항 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 정의를 생성합니다.

a. Name(이름) 필드에 Assignment group for router issue definition(### ## ### ## ## ##)# 입력합니다.

b. 필드에서 할당 그룹 필드를 선택합니다.

c. 권장 사항 메시지 필드에 You can assign this issue to and use the pill-picker to add recommended value(이 문제를 다음에 할당하고 알약 선택기를 사용하여 권장 값을 추가할 수 있음)를 입력합니다. 필드 권장 사항 입력 〉 담당 그룹 의 일부로.



주:
자원 생성기가 빈 필드 값을 반환하면 권장 사항 메시지가 표시되지 않습니다.

d. 권장 방법 목록에서 권장 전용을 선택합니다.

e. 제출을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

필드 권장 사항을 작업 유형으로 사용하여 권장 사항을 생성합니다

권장 사항을 생성하여 케이스 기록의 할당 그룹 필드에 대한 값을 권장하기 위한 작업 유형으로 필드 권장 사항을 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트.
2. 케이스 컨텍스트를 선택합니다.
3. 규칙 관련 목록에서 활성 규칙을 선택합니다.
4. 권장 사항 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 새 권장 사항 화면에서 사용할 필드 값을 선택합니다.
   규칙, 컨텍스트 및 작업 유형 필드가 자동으로 채워져 있는 새 권장 사항 양식이 표시됩니다.
6. Name(이름) 필드에 Recommend assignment group for router issue(### ### ## ## ## ##)# 입력합니다.
7. 작업 필드에서 작업을 선택합니다.

   a. 작업 필드에서 조회 아이콘을 클릭합니다.
   결과 팝업 창에서 테이블 이름 필드는 선택한 작업 유형에 사용 가능한 작업을 저장하는 테이블로 자동으로 채워집니다.

   b. 문서 필드에서 할당 그룹 필드 권장 사항에 대한 필드 권장 사항을 선택합니다.

   c. 확인을 선택합니다.

8. Resource generator(리소스 생성기) 필드에서 라우터 문제 RG 리소스 생성기 에 대한 할당 그룹을 선택합니다.
9. 기록을 저장하여 작업 입력 양식 섹션을 표시합니다.
10. 작업 입력을 정의합니다.
    a. 필드 옆에 있는 알약 선택기를 선택합니다.
    b. 할당 그룹 필드에서 자원 작성기 〉 할당 그룹: 그룹.
11. 업데이트를 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

예: 유사한 중요 케이스를 현재 케이스에 연결

프로세스 분석가 또는 비즈니스 소유자가 현재 케이스에 연결할 수 있는 중요 케이스를 제안하기 위해 지침 유형의 권장 작업을 구성하는 방법에 대해 알아봅니다. 이 지침에서는 추세가 있는 유사성 유형의 리소스 생성기를 사용하여 공통 추세가 있는 유사한 케이스를 권장합니다.

문제 시나리오

Isabella는 수제 장인 제품 판매를 전문으로 하는 번창하는 전자 상거래 사업을 소유하고 있습니다. 비즈니스가 성장함에 따라 Isabella는 고객 만족과 충성도를 유지하기 위해 탁월한 고객 서비스를 제공하는 것이 점점 더 중요해지고 있음을 인식하고 있습니다. 그녀는 고객 문제를 효과적이고 신속하게 해결하는 것이 비즈니스 성공에 매우 중요하다는 것을 알고 있습니다.

Isabella 팀의 프로세스 분석가 Daniel은 고객이 보고하는 가장 일반적이고 중요한 문제를 식별하고 이를 위한 중요 케이스를 생성합니다. 따라서 고객이 케이스를 생성할 때마다 유사한 중요 케이스에 연결할 수 있습니다. 이 프로세스를 통해 패턴을 이해하고, 근본 원인을 식별하고, 시정 조치를 취하고, 유사한 솔루션을 적용할 수 있습니다.

Daniel은 다음과 같은 주요 문제를 식별합니다.

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

- 순서에서 누락된 항목
- 잘못된 항목 수신
- 손상되거나 결함이 있는 제품
- 환불 요청
- 청구 불일치 또는 오류
- 할인 코드 적용의 어려움
- 고객 지원에 도달하기 어려움

이제 Daniel은 고객이 만든 새 케이스에 대해 작업하는 에이전트에게 유사한 중요 케이스를 권장하는 지침을 구성합니다. 이 지침에서는 에이전트에게 권장 중요 케이스를 현재 케이스에 연결하는 작업을 제공합니다.

유사한 중요 케이스를 현재 케이스에 연결하기 위한 권장 작업 구성

Daniel이 추세와의 유사성 자원 생성기를 사용하여 중요 케이스를 현재 케이스에 연결하는 지침 유형의 권장 작업을 구성할 수 있도록 도와주십시오.

작업	설명
지침 작업 자동화를 위한 하위 플로우 구성	지침에서 사용할 수 있는 하위 플로우를 구성하여 작업 버튼을 클릭하면 제안된 중요 케이스를 현재 케이스에 자동으로 연결합니다.
현재 케이스와 유사한 중요 케이스를 제공하기 위한 자원 생성기 구성	현재 주요 케이스와 유사한 중요 케이스를 제공하는 추세와 유사성의 자원 생성기를 구성합니다.
유사한 중요 케이스를 현재 케이스에 연결하기 위한 지침 생성	지침 입력, 미리 보기 경험 및 지침 작업을 구성하여 유사한 중요 케이스를 현재 케이스에 연결하기 위한 지침을 생성합니다.
케이스 컨텍스트 기록에서 규칙 생성	이 규칙에 지정된 조건을 충족하는 활성 케이스에 대한 권장 사항을 표시하는 규칙을 생성합니다.
지침을 작업 유형으로 사용하여 권장 사항 생성	권장 사항을 생성하여 중요 케이스를 현재 케이스 기록에 연결하기 위한 작업 유형으로 지침을 선택합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

지침 작업 자동화를 위한 하위 플로우 구성

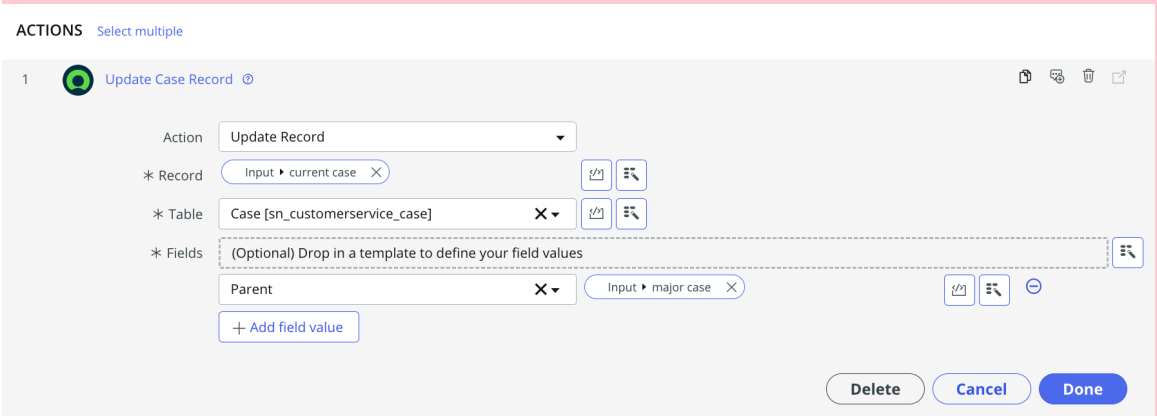
지침에서 사용할 수 있는 하위 플로우를 구성하여 작업 버튼을 클릭하면 제안된 중요 케이스를 현재 케이스에 자동으로 연결합니다.

다음 입력과 작업으로 하위 플로우를 구성하고 게시합니다. 자세한 내용은 Create a subflow in Flow Designer 문서를 참조하십시오.

필드	값	설명
이름	중요 케이스 연결	-

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값	설명
하위 플로우 입력 및 출력 〉 입력	• 현재 케이스 • 중요 케이스	입력 유형: 참조
작업	기록 업데이트	케이스 기록 업데이트 현재 케이스에 추가합니다.



〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

현재 케이스와 유사한 중요 케이스를 제공하기 위한 자원 생성기 구성

현재 주요 케이스와 유사한 중요 케이스를 제공하는 추세와 유사성의 자원 생성기를 구성합니다.

시작하기 전에

- 이(가) 활성 상태이고 인스턴스에 설정되어 있는지 확인합니다 예측 인텔리전스 . Install Predictive Intelligence 문서를 참조하십시오.
- 구독이 있는지 예측 인텔리전스 확인합니다.
- 기존 고객 케이스와의 중요 문제 탐지기 유사성 솔루션을 교육합니다. 자세한 내용은 Create and train a similarity solution 문서를 참조하십시오.
- '중요 문제 추세'라는 이름의 추세 정의를 만들어 공통점이 있는 레코드 중 몇 개가 추세를 구성하는지 정의합니다(예: 공통 필드 값이 있는 6개 이상의 레코드).

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 자원 작성기.
2. 자원 생성기 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 ### ## ### 입력합니다.
4. 컨텍스트 필드에서 케이스 컨텍스트를 선택합니다.
5. 생성기 유형 필드에서 추세와의 유사성을 선택합니다.
6. 기록을 저장하여 생성기 입력을 표시합니다.
7. 생성기 입력 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.

8. 업데이트를 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

유사한 중요 케이스를 현재 케이스에 연결하기 위한 지침 생성

지침 입력, 미리 보기 경험 및 지침 작업을 구성하여 유사한 중요 케이스를 현재 케이스에 연결하기 위한 지침을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 작업 유형 〉 안내.
2. 지침 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 ### ## ### ### 입력합니다.
4. 설명 필드에 # ##### ### ### ## #### ## #### #### ## ####.를 입력합니다.
5. 지침에 대해 다음 입력을 생성합니다.
   입력은 시스템에서 지침을 수행하는 데 필요한 변수 또는 정보입니다. 지침 미리 보기 경험 및 지침 작업 등 여러 위치에서 입력을 사용할 수 있습니다.
   a. 지침 입력 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 레이블 필드에 ## ###를 입력합니다.
   c. 유형 필드에서 참조를 선택합니다.
   d. 참조 사양 관련 목록의 참조 필드에서 케이스 테이블을 선택합니다.
   e. 제출을 선택합니다.
   f. 지침 입력 탭에서 새로 만들기를 다시 선택합니다.
   g. 레이블 필드에 ## ###를 입력합니다.
   h. 유형 필드에서 참조를 선택합니다.
   i. 참조 사양 관련 목록의 참조 필드에서 케이스 테이블을 선택합니다.
   j. 제출을 선택합니다.
6. 미리 보기 환경을 구성합니다.
   a. 제목 미리 보기 필드에 # ## #### ## ### 입력합니다.
   b. 표시할 필드에서 상위 케이스 입력을 선택합니다.
   c. 메시지 필드에 현재 케이스에 ### # ### ### ### ## ####### #####.
7. 지침 기록을 저장하여 지침 작업 관련 목록을 표시합니다.
8. 지침 작업을 구성합니다.
   a. 지침 작업 양식 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 작업 레이블 필드에 ## ### ### 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.

c. 작업 호출 레이블 필드에 ## ### ### 입력합니다.

d. Action Behaviour 필드에서 Single-click을 선택합니다.

e. 지침 작업 자동화 필드에서 중요 케이스 연결 하위 플로우를 선택합니다.

f. 완료 메시지 필드에 The suggested major case is linked!# #####.

g. 기록을 저장하여 플로우 입력을 표시합니다.

h. 자동화 플로우 입력 관련 목록에서 필드를 채웁니다.

입력	동작
현재 케이스	**i.** 필드 옆에 있는 알약 선택기를 선택합니다. **ii.** 선택 지침 입력 〉 현재 케이스.
중요 케이스	**i.** 필드 옆에 있는 알약 선택기를 선택합니다. **ii.** 선택 지침 입력 〉 중요 케이스.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

케이스 컨텍스트 기록에서 규칙 생성

이 규칙에 지정된 조건을 충족하는 활성 케이스에 대한 권장 사항을 표시하는 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

이 태스크 정보
새 규칙은 컨텍스트 기록에서만 작성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트.

2. 케이스 컨텍스트를 선택합니다.
기본적으로 케이스 컨텍스트를 사용할 수 있습니다.

3. 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

4. Name(이름) 필드에 Active rule(## ##)을 입력합니다.

5. 역할 필드 에서 사용자 역할 편집 아이콘을 선택한 다음 고객 서비스 에이전트〔sn_customerservice_agent〕 및 소비자 서비스 에이전트〔sn_customerservice.consumer_agent〕를 선택합니다.
선택한 사용자 역할은 이 규칙에 대한 권장 사항을 볼 수 있습니다.

6. 역할 팝업 창에서 완료 를 선택합니다.

7. 조건 필드에서 조건 작성기를 사용하여 "Active | 는 | 참".
에이전트는 이 기준을 충족하는 컨텍스트 테이블의 기록에 대한 권장 사항을 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.

8. 이 규칙에 영향을 미치는 필드 필드에서 슬러시 버킷의 간단한 설명을 선택합니다.
9. 제출을 선택합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

지침을 작업 유형으로 사용하여 권장 사항 생성

권장 사항을 생성하여 중요 케이스를 현재 케이스 기록에 연결하기 위한 작업 유형으로 지침을 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트.
2. 케이스 컨텍스트를 선택합니다.
3. 규칙 관련 목록에서 활성 규칙을 선택합니다.
4. 권장 사항 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 새 권장 사항 화면에서 수행할 특정 작업 또는 검토할 정보를 선택합니다.
   규칙, 컨텍스트 및 작업 유형 필드가 자동으로 채워져 있는 새 권장 사항 양식이 표시됩니다.
6. 이름 필드에 ## #### ## #### ### 입력합니다.
7. 작업 필드에서 작업을 선택합니다.

   a. 작업 필드에서 조회 아이콘을 클릭합니다.
      결과 팝업 창에서 테이블 이름 필드는 선택한 작업 유형에 사용 가능한 작업을 저장하는 테이블로 자동으로 채워집니다.

   b. 문서 필드에서 유사 중요 케이스 연결 지침을 선택합니다.

   c. 확인을 선택합니다.

8. 자원 생성기 필드에서 유사한 중요 케이스 자원 생성기 를 선택합니다.
9. 기록을 저장하여 작업 입력 양식 섹션을 표시합니다.
10. 작업 입력을 정의합니다.
    a. 필드 옆에 있는 알약 선택기를 선택합니다.
    b. 할당 그룹 필드에서 자원 작성기 〉 할당 그룹: 그룹.
11. 작업 입력 관련 목록에서 필드를 채웁니다.

입력	동작
현재 케이스	a. 필드 옆에 있는 알약 선택기를 선택합니다. b. 컨텍스트: 케이스를 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.

입력	동작
중요 케이스	**a.** 필드 옆에 있는 알약 선택기를 선택합니다. **b.** 선택 자원 작성기 〉 최고 신뢰도 기록: 케이스.

12. 업데이트를 선택합니다.

〔End〕

Recommended Actions 애플리케이션 설치

관리자 역할이 있으면 Recommended Actions 애플리케이션(sn_cs_nb_action)을 설치할 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.
- 에서 Recommended Actions 애플리케이션 목록을 ServiceNow Store 검토하여 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 정보를 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Recommended Actions에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

- 스토어 애플리케이션: Recommended Actions
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Recommended Actions와 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 Recommended Actions 애플리케이션(sn_nb_action)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

Recommended Actions와 설치되는 구성요소

Recommended Actions 애플리케이션과 함께 테이블, 역할, 지침, 자원 생성기, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

테이블

Recommended Actions 애플리케이션은 다음 테이블에 설명된 메타데이터 테이블을 추가합니다.

Recommended Actions 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
컨텍스트 [sn_nb_action_rule_context]	권장 사항이 생성되는 케이스, 인시던트 및 문제와 같은 테이블의 컨텍스트를 저장합니다.
권장 사항 [sn_nb_action_recommended_action]	작업 유형, 작업 및 자원 생성기 정보를 비롯한 권장 사항을 저장합니다.
작업 유형 정의 [sn_nb_action_type_definition]	지침, 결정 안내 트리 및 필드 권장 사항과 같은 작업 유형 정의를 저장합니다.
필드 권장 사항 [sn_nb_action_field_recommendation]	필드 권장 사항을 저장합니다.
필드 권장 사항 정의 [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	필드 권장 사항 정의를 저장합니다.
필드 권장 사항 입력 [sn_nb_action_field_recommendation_input]	필드 권장 사항에 대한 입력을 저장합니다.
자원 생성기 [sn_nb_action_resource_generator]	자원 생성기를 저장합니다.
자원 생성기 유형 [sn_nb_action_resource_generator_type]	플로우, 결정 테이블, 스크립팅, 유사성, 추세와의 유사성, 분류와 같은 자원 생성기 유형을 저장합니다.
자원 생성기 유형 입력 [sn_nb_action_generator_type_input]	자원 생성기 유형에 대한 입력을 저장합니다.
추세 정의 [sn_nb_action_trend_definition]	추세 정의를 저장합니다.

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

Recommended Actions 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
규칙 [sn_nb_action_condition_based_rule]	컨텍스트에 대한 조건과 역할을 포함하는 규칙을 저장합니다.
권장 작업 규칙 [sn_nb_action_rule_base]	권장 작업 규칙 기록을 저장합니다.
조건 규칙 [sn_nb_action_conditional_rule]	조건 규칙을 저장합니다. 이 테이블은 더 이상 지원되지 않습니다.
결정 테이블 규칙 [sn_nb_action_decision_table_rule]	결정 테이블 규칙을 저장합니다. 이 테이블은 더 이상 지원되지 않습니다.
권장 작업 입력 생성기 [sn_nb_action_input_generator]	입력 생성기 기록을 저장합니다. 이 테이블은 더 이상 지원되지 않습니다.
검색 결과 권장 작업 매핑 〔sn_nb_action_search_result_ra_mapping〕	검색 결과 출력과 작업 입력 간의 매핑을 저장합니다.

역할

Recommended Actions 애플리케이션에는 다음 테이블에 설명된 역할이 포함됩니다.

Recommended Actions와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
Recommended Actions 관리자 [sn_nb_action.next_best_action_admin]	관리자에게 Recommended Actions 애플리케이션에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	sn_nb_action.next_best_action_author
Recommended Actions 작성자 [sn_nb_action.next_best_action_author]	권장 작업을 생성할 수 있습니다.	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager • sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
Recommended Actions 사용자 [sn_nb_action.next_best_action_user]	권장 작업을 사용할 수 있습니다.	sn_gd_core.decision_tree_author
자원 생성기 작성자 [sn_nb_action.resource_generator_author]	자원 생성기를 구성할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author

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

Recommended Actions와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
추세 정의 작성자 [sn_nb_action.trend_definition_author]	추세 정의를 구성할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	없음

참고 자료

Recommended Actions 애플리케이션에는 다음 테이블에 설명된 지침이 포함됩니다.

Recommended Actions 앱과 함께 설치되는 지침

지침	설명
해결된 케이스의 해결책 적용	에이전트는 카드의 케이스 해결 버튼을 클릭하고 해결된 케이스의 해결 메모와 해결 코드를 현재 케이스의 종결 처리 정보 섹션에 복사하여 해결된 권장 케이스의 해결 방법을 적용할 수 있습니다. 현재 케이스의 상태가 해결됨으로 변경됩니다.
임시 해결책 제공	에이전트는 카드에서 임시 해결책 제공 버튼을 클릭해 측면 패널에서 지침을 열고 권장 문제 기록으로부터 임시 해결책을 제공할 수 있습니다. 이 지침은 문제 기록의 임시 해결책을 표시하고 에이전트가 메모를 추가할 수 있는 메모 필드를 제공합니다. 임시 해결책과 메모가 작업 메모에 추가되고 문제 기록이 현재 케이스에 연결됩니다.
케이스 작업 생성	에이전트는 카드에서 생성 버튼을 클릭하고 현재 케이스에 대한 케이스 작업을 생성하여 측면 패널에서 지침을 열고 새 케이스 작업에 대한 주제를 입력한 후 제출할 수 있습니다.
작업 주문 생성	에이전트는 카드에서 생성 버튼을 클릭하여 케이스에 대한 작업 주문을 만들 수 있습니다. 작업 주문 작업을 생성하고 하위 탭에서 작업을 엽니다.
기존 결함에 연결	에이전트는 카드에서 결함을 케이스에 연결하는 결함에 연결 버튼을 클릭해 기존 결함을 현재 케이스에 연결하고 작업 메모를 업데이트할 수 있습니다.
기존 오픈 케이스에 연결	에이전트는 카드에서 이 케이스에 연결 버튼을 클릭하고 기존 오픈 케이스에 현재 케이스를

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

Recommended Actions 앱과 함께 설치되는 지침

지침	설명
	연결하여 오픈 케이스를 현재 케이스의 상위 항목으로 설정할 수 있습니다.
권장 사항 제공	에이전트는 제품을 제공된 제품 모델로 업그레이드할 것을 권장할 수 있습니다.
해결 제안	카드에서 솔루션 제안 버튼을 클릭하면 에이전트가 케이스에 대한 해결 메모와 해결 코드를 입력할 수 있습니다.
고객에게 메시지 읽기	에이전트는 카드에서 읽음으로 표시 버튼을 클릭하고 작업 메모에 메시지를 추가하여 통화 중에 메시지를 읽었음을 고객에게 알릴 수 있습니다.
케이스 재할당	에이전트는 카드에서 재할당 버튼을 클릭해 에이전트가 메모를 입력할 수 있는 측면 패널에서 지침을 열고 현재 케이스를 권장 할당 그룹에 재할당할 수 있습니다. 현재 케이스가 다른 할당 그룹에 재할당되고 작업 메모가 업데이트됩니다.
문서 검토 및 첨부	에이전트는 측면 패널에서 문서를 여는 문서 검토 및 첨부 버튼을 카드에서 클릭하여 상황별 측면 패널에서 권장 지식 문서를 검토할 수 있습니다. 측면 패널에서 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • 문서를 검토합니다. • 케이스에 문서를 연결합니다. • 문서를 유용한 것으로 표시합니다. • 하위 탭에서 문서를 엽니다.

자원 생성기

Recommended Actions 애플리케이션에는 다음 테이블에 설명된 자원 생성기가 포함됩니다.

Recommended Actions 앱과 함께 설치되는 자원 생성기

자원 생성기	설명
제품의 가장 많이 읽은 지식베이스 문서 찾기	선택한 제품에 대해 가장 많이 읽은 KB 문서를 찾습니다. 이 KB 문서를 사용하여 권장 작업으로 케이스에 첨부할 수 있습니다.
임시 해결책으로 일치하는 PRB 찾기	임시 해결책이 있는, 일치하는 문제 기록을 찾습니다. 이 케이스의 임시 해결책을 권장 작업으로 공유하도록 제안할 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.

Recommended Actions 앱과 함께 설치되는 자원 생성기

자원 생성기	설명
임시 해결책 없이 일치하는 PRB 찾기	임시 해결책 없이 일치하는 문제 기록을 찾습니다. 이 문제 기록에 권장 작업으로 연결하도록 제안할 수 있습니다.

예약된 작업

Recommended Actions 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
sn_nb_action_detail	이 예약된 작업은 테이블 클리너 를 사용하여 권장 사항 테이블이 기하급수적으로 증가하는 것을 방지합니다. 테이블 클리너 작업은 매시간 실행되어 테이블에서 오래되었거나 기한이 만료되었거나 원치 않는 기록을 삭제합니다.

Recommended Actions 애플리케이션 구성

관리자는 기록 컨텍스트에 따라 에이전트에 관련 작업을 표시하도록 Recommended Actions 애플리케이션을 구성합니다.

권장 작업

다음 단계에 따라 권장 작업을 구성할 수 있습니다.

Recommended Actions 구성 단계

단계	설명
컨텍스트 생성	컨텍스트를 사용하면 에이전트가 케이스 테이블과 같은 특정 테이블의 기록에 대한 권장 사항을 볼 수 있습니다.
컨텍스트에 대한 규칙 생성	규칙은 컨텍스트에 적용되는 조건 세트이며 권장 작업이 표시되는 시기를 결정합니다. 규칙을 생성할 때: • 컨텍스트 테이블에 적용되는 조건을 선택합니다. • 권장 작업에 대한 액세스 권한이 있는 역할을 선택합니다. 주: 새 규칙은 컨텍스트 내에서만 생성할 수 있습니다.
규칙에 대한 권장 사항 생성	권장 사항은 에이전트에게 작업을 제안하는 방법입니다. 새 권장 사항 화면에서 사용할 수 있는 권장 사항 유형 중 하나를 선택하여 권장 사항을 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.

Recommended Actions 구성 단계

단계	설명
	• 지침 • 결정 안내 트리 • 필드 권장 사항 주: 새 권장 사항은 규칙 내에서만 생성할 수 있습니다.

작업 유형

Recommended Actions 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 수행할 다음 유형의 작업을 생성할 수 있습니다.

Recommended Actions 애플리케이션의 작업 유형

작업 유형	설명
지침	에이전트가 수행할 수 있는 작업 또는 에이전트가 공유할 수 있는 정보입니다. 예를 들어, 지침에서 에이전트가 지식 문서를 케이스에 첨부하거나 작업 주문을 생성하는 것을 권장할 수 있습니다.
결정 안내 트리	따라야 할 안내 플로우. 결정 트리는 일련의 질문과 답변을 포함하여 지침으로 이어지는 다단계 프로세스입니다.
필드 권장 사항	필드에 사용할 권장 값입니다. 예를 들어, 이러한 유형의 작업은 케이스에 대한 짧은 설명의 텍스트를 기반으로 할당 그룹을 추천할 수 있습니다.

자세한 내용은 Recommended Actions에서 지침 및 필드 권장 사항 생성 문서를 참조하십시오.

자원 생성기

구성 자원 생성기는 작업에 대한 입력으로 사용할 수 있는 정보(예: 지침 및 필드 권장 사항)를 제공합니다. 결정 트리의 구성에는 자원 생성기가 필요하지 않습니다. 자세한 내용은 Recommended Actions에서 자원 생성기 생성 문서를 참조하십시오.

중재 매개변수

중재 매개변수를 구성하여 문제의 빈도나 권장 조치의 우선순위를 결정하여 에이전트가 고객 문제 해결에 필요한 지침을 얻을 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 Recommended Actions에서 중재 매개변수 구성 문서를 참조하십시오.

Recommended Actions에서 컨텍스트 생성

케이스 테이블과 같은 개별 테이블에 대한 컨텍스트를 생성합니다. 컨텍스트는 에이전트가 사용할 수 있는 권장 작업과 해당 작업을 사용할 수 있는 시기를 결정하는 규칙을 포함한 정보를 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, 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
컨텍스트를 사용하면 특정 규칙이 충족되는 경우 에이전트가 특정 유형의 기록에 대한 권장 사항을 볼 수 있습니다. 이러한 권장 사항은 기록 컨텍스트에 따라 수행할 작업을 제안하여 에이전트에게 도움이 될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트.
2. 컨텍스트 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 컨텍스트의 이름과 설명을 입력합니다.
4. 테이블 필드에서 이 컨텍스트가 적용되는 테이블을 선택합니다.

   주:
   테이블당 하나의 컨텍스트 기록을 생성할 수 있습니다. 결정 트리에서 시작 노드의 참조 테이블 필드에서 동일한 테이블을 선택해야 합니다.

5. 옵션: 검색 애플리케이션 구성 필드에서 AI 검색을 검색 엔진으로 지정하는 검색 애플리케이션 구성과 검색 에 사용할 설정을 선택합니다.
   검색 애플리케이션 구성에서 검색 결과 표시 및 구체화 설정을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Search application configurations 문서를 참조하십시오.

   [CSM AIS] Configurable Workspace 검색 구성 검색 애플리케이션 구성은 **CSM Configurable Workspace** 스토어 애플리케이션과 함께 제공됩니다. 이 구성에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.

6. 옵션: 그룹화 전략 필드에서 권장 사항을 그룹화하기 위한 전략을 선택합니다.

   (Optional) 예를 들어, 기준이 유사한 권장 사항을 그룹화하기 위한 그룹화 전략을 정의할 수 있습니다.

   주:
   그룹화 전략 필드를 표시하도록 컨텍스트 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 이 필드는 ITSM Workforce Optimization 사용자가 기본적으로 사용할 수 있습니다.

7. 옵션: 새로 고침 간격 필드에서 값을 업데이트합니다.
   이 값은 컨텍스트에 대한 권장 사항을 새로 고치는 빈도를 결정합니다. 이 필드의 기본값은 12시간이고 최솟값은 10분입니다.

   주:
   새로 고침 간격 필드를 표시하도록 컨텍스트 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

8. 저장을 선택합니다.
   컨텍스트 기록을 저장한 후 시스템에 규칙 및 권장 사항 관련 목록이 표시됩니다.
   - 규칙 관련 목록을 사용하여 이 컨텍스트에 대한 규칙을 보거나 생성합니다.
   - 권장 사항 관련 목록을 사용하여 컨텍스트 규칙과 관련된 권장 사항을 봅니다. 권장 사항은 규칙 내에서만 생성할 수 있습니다.
   - 검색 결과 매핑 관련 목록을 사용하여 AI 검색 출력과 지침 입력 간의 매핑을 보거나 생성합니다.

Recommended Actions에서 규칙 생성

에이전트가 권장 작업을 사용할 수 있는 시기를 결정하는 컨텍스트에 대한 규칙을 생성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

이 태스크 정보
새 규칙은 컨텍스트 기록에서만 작성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트.
2. 컨텍스트를 선택합니다.
3. 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 규칙의 이름과 설명을 입력합니다.
5. 역할 필드에서 이 규칙에 대한 권장 사항을 볼 수 있는 사용자 역할을 선택합니다.
6. 역할 팝업 창에서 완료를 클릭합니다.
7. 조건 필드에서 조건 작성기를 사용하여 이 컨텍스트의 기록에 적용되는 조건을 하나 이상 추가합니다.
   에이전트는 이 기준을 충족하는 컨텍스트 테이블의 기록에 대한 권장 사항을 볼 수 있습니다.
8. 이 규칙에 영향을 주는 필드 필드에서 변경을 모니터링해야 하는 컨텍스트 테이블의 필드를 추가합니다.
   이러한 필드를 변경하면 저장되지 않은 기록에 대한 필드 권장 사항 유형의 권장 작업이 생성됩니다.
9. 필요한 경우 양식의 나머지 필드에 내용을 입력합니다.
   이러한 필드에 대한 자세한 내용은 규칙 양식을 참조하십시오.
10. 제출을 클릭합니다.

Recommended Actions에서 권장 사항 생성

작업 유형 지침, 필드 권장 사항 또는 결정 안내 트리를 사용하여 권장 사항을 생성하여 에이전트에게 유용한 작업을 제안합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

이 태스크 정보
권장 사항을 생성할 때 작업 유형과 작업을 선택합니다. 다음 단계는 선택한 작업 유형에 따라 달라집니다. 예를 들어 지침 및 필드 권장 사항에는 다음 단계로 작업 입력이 필요하지만 결정 안내 트리는 그렇지 않습니다.

AI Search 자원 생성기의 경우 검색 결과 매핑 관련 목록에서 작업 유형으로만 지침을 선택할 수 있습니다. AI Search에 대한 지침 작업 입력이 있는 검색 소스 테이블의 필드 또는 Genius 결과에 대한 지침 작업 입력이 있는 Genius 결과 구성의 필드를 매핑해야 합니다.

그런 다음 에이전트가 작업을 완료할 수 있도록 하는 매개변수인 작업 입력을 정의합니다. 입력에 대한 정적 값을 선택하거나 자원 생성기를 사용하여 값을 제공할 수 있습니다.

주:
새 권장 사항은 규칙 내에서만 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트.
2. 컨텍스트를 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. 규칙 관련 목록에서 규칙을 선택합니다.
4. 권장 사항 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 새 권장 사항 화면에서 생성할 권장 사항 유형을 선택합니다.
   - 수행할 특정 작업 또는 검토할 정보(지침)
   - 따라야 할 안내 플로우(결정 안내 트리)
   - 사용할 필드 값(필드 값 권장 사항)

   규칙, 컨텍스트 및 작업 유형 필드가 자동으로 채워져 있는 새 권장 사항 양식이 표시됩니다.
6. 이름 필드에 권장 사항의 이름을 입력합니다.
7. 작업 필드에서 작업을 선택합니다.
   사용 가능한 작업은 작업 유형 필드의 선택에 따라 결정됩니다.

   a. 작업 필드에서 조회 아이콘을 클릭합니다.
   결과 팝업 창에서 테이블 이름 필드는 선택한 작업 유형에 사용 가능한 작업을 저장하는 테이블로 자동으로 채워집니다.

   b. 문서 필드에서 조회 아이콘을 클릭하여 원하는 작업을 선택합니다.
   지침, 필드 권장 사항 또는 결정 안내 트리 유형의 작업을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Recommended Actions에서 지침 및 필드 권장 사항 생성 문서를 참조하십시오.

   c. 확인을 선택합니다.

   d. 기록을 저장하여 작업 입력 양식 섹션을 표시합니다.
   작업 유형과 작업을 선택한 후 기록을 저장하면 필요한 작업 입력이 표시됩니다.

8. 옵션: 자원 생성기 필드에서 자원 생성기를 선택하거나 생성하고 기록을 저장합니다.

   (Optional) 자세한 내용은 Recommended Actions에서 자원 생성기 생성 문서를 참조하십시오.
   지침 및 필드 값 권장 사항은 자원 생성기를 사용하여 작업 입력과 관련된 자원을 찾을 수 있습니다.

   작업 유형, 작업 및 권장 사항 힌트 필드는 AI Search 자원 생성기에서 사용할 수 없습니다.
   AI Search에 대한 검색 결과 매핑을 구성할 때 작업 유형을 지침 및 작업으로 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 지침 입력으로 AI 검색 결과 매핑 Recommended Actions 문서를 참조하십시오.

9. 지침 및 결정 안내 트리의 경우 권장 사항 힌트 필드에 힌트 텍스트를 입력합니다.
   힌트는 권장 사항이 제안된 이유를 에이전트에게 설명합니다.
10. 옵션: 그룹 필드에서 그룹을 선택하여 관련 권장 사항을 함께 표시합니다.

    주:
    그룹 필드를 표시하도록 권장 사항 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 이 필드는 ITSM Workforce Optimization 사용자가 기본적으로 사용할 수 있습니다.

11. 작업 입력을 정의합니다.
    작업 유형과 작업에는 입력이 필요합니다. 에이전트는 이러한 매개변수를 사용하여 작업을 완료할 수 있습니다. 작업 입력에 대한 정적 값을 선택하거나 자원 생성기를 사용하여 값을 제공할 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.

옵션	설명
정적 값 사용	입력 필드의 필드에 값을 입력하거나 조회 아이콘을 사용하여 목록에서 값을 선택합니다.
알약 선택기 사용	**a.** 필드 옆에 있는 알약 선택기를 선택합니다. ▪ 컨텍스트는 알약 선택기에서 사용할 수 있습니다. ▪ 자원 생성기를 선택한 경우 알약 선택기에서 생성기의 출력을 사용할 수 있습니다. **b.** 알약 선택기에서 출력을 선택합니다.

12. 업데이트를 선택합니다.

Recommended Actions에서 지침 및 필드 권장 사항 생성

권장 작업을 구성하는 데 사용할 수 있는 지침 및 필드 권장 사항을 생성합니다.

지침 구성

지침을 만들 때 해당 지침의 여러 가지 측면을 구성합니다.

지침 구성 단계

기능	설명
지침에 대한 입력 및 출력을 구성합니다.	• 입력: 시스템에서 지침을 수행하는 데 필요한 변수 또는 정보입니다. • 출력: 지침의 결과입니다.
지침에 대한 미리 보기 경험을 구성합니다.	에이전트에게 표시되는 카드의 미리 보기에는 다음이 포함될 수 있습니다. • 에이전트에게 지침이 무엇인지 간략하게 알려주는 힌트 • 지침을 자세히 설명하는 미리 보기 메시지 • 에이전트가 수행할 수 있는 작업
지침에 대한 미리 보기 경험을 구성합니다.	상황별 측면 패널 또는 하위 탭에서 열리는 지침에 대해 표시되는 상세한 메시지입니다.
지침에 대한 기본 작업 호출을 구성합니다.	지침에는 작업이 여러 개 있을 수 있으며, 기본 작업 하나와 나머지 선택적 보조 작업으로 구성됩니다.
지침의 동작을 구성합니다.	에이전트가 카드의 작업 버튼을 클릭한 후 시스템에서 기본 작업을 실행하는 방법을 결정합니다.

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

지침 구성 단계

기능	설명
	• 한 번 클릭: 작업을 시작 및 완료하고 카드를 Recommended Actions 패널의 이력 탭으로 이동합니다. 이 동작은 케이스 에스컬레이션과 같은 간단한 작업에 유용합니다. • 상황별 측면 패널에서 열기: 작업을 확장하고 Recommended Actions 패널에 해당 작업에 대한 정보를 표시합니다. 이 동작은 케이스에 첨부하기 전에 문서의 컨텐츠를 검토하는 등의 작업에 유용합니다. • 하위 탭에서 열기: 케이스 탭 아래의 하위 탭에서 작업을 엽니다. 이 동작은 에이전트가 양식의 필드 작성과 같은 추가 정보를 선택하고 제출해야 하는 지침에 유용합니다.
지침의 미리 보기 경험 및 상세 정보 경험 사용자 지정	UI 빌더에서 다음 항목을 사용자 지정하는 옵션입니다. • 미리 보기 경험: 권장 카드의 미리 보기에는 힌트, 아이콘, 메시지 및 작업 버튼이 포함됩니다. 카드의 미리 보기가 상황별 측면 패널에 표시됩니다. • 상세 정보 경험: 지침의 세부 경험에는 드릴다운 작업이 포함됩니다. 이는 상황별 측면 패널 또는 하위 탭에서 열립니다.

필드 권장 사항 구성

필드 권장 사항은 기록 양식의 필드 값을 제안합니다. 필드 권장 사항 생성에는 두 가지 주요 단계가 포함됩니다.

- 권장 사항에 대한 입력을 선택합니다.
- 이러한 입력을 사용하는 방법에 대한 지침을 생성합니다.

Recommended Actions에서 필드 권장 사항 생성

권장 작업을 구성할 때 선택할 수 있는 필드 권장 사항을 생성합니다. 필드 권장 사항은 값을 자동으로 채우거나 필드에 대한 값을 제안합니다. 예를 들어, 이러한 유형의 작업은 케이스에 대한 짧은 설명의 텍스트를 기반으로 할당 그룹을 추천할 수 있습니다.

시작하기 전에

CSM 기본 기록 페이지 또는 CSM 상호작용 기록 페이지를 사용하여 CSM Configurable Workspace에 필드 권장 사항을 표시합니다. CSM 기본 기록 페이지 또는 CSM 상호작용 기록 페이지를 기본 페이지로 설정하려면 기록 페이지 순서 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

이 태스크 정보

필드 권장 사항 생성에는 두 가지 주요 단계가 포함됩니다.

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

- 필드 권장 사항에 대한 입력을 생성합니다.
- 각 필드에 대한 정의를 구성하여 값을 추천하는 방법에 대한 지침을 생성합니다.

구성에 따라 권장 필드 값이 자동으로 채워지거나 새 기록의 필드 아래에 메시지로 표시됩니다. 권장 필드 값은 기존 기록의 필드 아래에만 메시지로 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 작업 유형 〉 필드 권장 사항.
2. 필드 권장 사항 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 필드 권장 사항의 이름을 입력합니다.
4. 테이블 필드에서 테이블을 선택합니다.
   이 테이블에는 권장 값을 구성하는 필드가 포함됩니다.
5. 기록을 저장하여 관련 목록을 표시합니다.
6. 필드 권장 사항 입력 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 입력을 생성합니다.

   a. 유형 필드에서 입력에 대한 필드 유형을 선택합니다.

   b. 레이블 필드에서 입력에 대한 레이블을 입력합니다.

   c. 열 이름 필드에 열 이름을 입력합니다.
   이 이름에는 소문자와 밑줄이 사용되어야 합니다. 예: `confidence_score`.

   d. 관련 목록에서 입력에 대한 설정을 구성합니다.
   이러한 설정 및 관련 목록은 유형 필드의 선택에 따라 결정됩니다. 예를 들어 참조를 입력 유형으로 선택하면 다음을 구성해야 합니다.
      - 참조 필드에 대한 테이블 및 조건
      - 사용할 목록의 유형입니다.
      - 기본값

   e. 제출을 클릭합니다.

7. 필드 권장 사항 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 정의를 생성합니다.

   a. 이름 필드에 정의의 이름을 입력합니다.

   b. 권장 대상인 필드를 선택하고 기록을 저장하여 추가 세부 정보를 봅니다.

   c. 권장 메시지 필드에서 양식의 필드 아래에 나타나는 권장 메시지를 추가합니다.
   알약 선택기를 사용하여 권장 값을 메시지의 일부로 포함할 수 있습니다.

      주:
      자원 생성기가 빈 필드 값을 반환하면 권장 사항 메시지가 표시되지 않습니다.

   d. 권장 값 필드에서 알약 선택기를 사용하여 값을 선택합니다.

   e. 권장 방법 목록에서 값을 자동으로 채우거나 값을 메시지로 추천하는 옵션 중 하나를 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.

권장 방법 목록 필드 및 설명

필드	설명
권장 전용	필드에 대한 권장 사항 메시지를 표시합니다.
신뢰도 임계치에 따라 자동 채우기	▪ 신뢰도: 신뢰 점수를 제공하는 필드입니다. 정적 값을 입력하거나 정제 선택기를 사용하여 필드 권장 사항 입력 관련 목록에서 구성한 입력을 선택합니다. ▪ 직접 할당에 대한 신뢰도 임계치: 권장 사항에 대한 신뢰도 임계치입니다. 신뢰 점수가 임계치 값보다 큰 경우 권장 값이 자동으로 채워집니다. 그렇지 않으면 메시지가 표시됩니다.
자원 생성기 기본 설정에 따라 자동 채우기	권장 사항 기본 설정: 기본 설정에 대해 "true" 또는 "false" 값이 있는 필드입니다. 이 값이 true이면 필드에 권장되는 값이 자동으로 채워집니다. 그렇지 않으면 메시지가 표시됩니다. 정적 값을 입력하거나 정제 선택기를 사용하여 필드 권장 사항 입력 관련 목록에서 구성한 입력을 선택합니다.

f. 제출을 클릭합니다.

Recommended Actions에서 지침 생성

Recommended Actions에서 권장 사항을 생성할 때 선택할 수 있는 지침을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 작업 유형 〉 안내.

2. 지침을 생성합니다.

a. 지침 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 이름 필드에 지침 이름을 입력합니다.

c. 설명 필드에 지침에 대한 짧은 설명을 입력합니다.

d. 옵션: 케이스에 대한 작업을 수행하는 여러 에이전트가 지침을 사용할 수 있도록 여러 사용자가 사용할 수 있는 작업 확인란을 선택합니다.
이 옵션을 선택하지 않으면 한 명의 에이전트만 지침에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. 첫 번째 에이전트가 지침을 작업하고 상태가 진행 중, 완료됨 또는 오류인 경우 다른 에이전트는 이 지침을 볼 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.

e. 옵션: 에이전트가 결정 트리의 런타임 환경에서 이전 노드로 돌아가거나 이전 노드를 편집할 수 있도록 사용자가 지침을 다시 실행하도록 허용 을 선택합니다.
이 필드는 Experience 플러그인(sn_ga_exp)이 Guided Decisions 설치된 경우에만 표시됩니다.

3. 지침에 대해 하나 이상의 입력을 생성합니다.
입력은 시스템에서 지침을 수행하는 데 필요한 변수 또는 정보입니다. 지침 미리 보기 경험 및 지침 작업 등 여러 위치에서 입력을 사용할 수 있습니다.

a. 지침 입력 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 레이블 필드에서 입력 이름을 입력합니다.

c. 유형 필드에서 입력에 대한 필드 유형을 선택합니다.
선택한 필드 유형에 따라 추가 설정을 구성해야 할 수 있습니다. 예를 들어, 참조를 필드 유형으로 선택하는 경우 참조 테이블을 선택해야 합니다.

d. 지침 입력에서 에이전트에게 필드에 정보 추가와 같은 작업을 수행하도록 요청하는 경우 양식 필드임 확인란을 선택합니다.

e. 옵션: 기본값을 입력합니다.

f. 제출을 선택합니다.

4. 옵션: 지침에 대해 하나 이상의 출력을 생성합니다.
출력은 지침 작업에 대해 원하는 결과입니다. 예를 들어 지침 작업이 케이스 작업을 생성하는 경우 해당 작업의 출력은 생성된 케이스 작업에 대한 참조를 반환할 수 있습니다.

a. 지침 출력 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 레이블 필드에서 출력 이름을 입력합니다.

c. 유형 필드에서 출력에 대한 필드 유형을 선택합니다.
선택한 필드 유형에 따라 추가 설정을 구성해야 할 수 있습니다. 예를 들어, 참조를 필드 유형으로 선택하는 경우 참조 테이블을 선택해야 합니다.

d. 옵션: 기본값을 입력합니다.

e. 제출을 선택합니다.

5. 세부 정보 경험 탭에서 지침에 대한 세부 정보 경험을 구성합니다.
세부 정보 경험은 상황별 측면 패널 또는 하위 탭에서 열리는 지침에 대해 표시되는 메시지입니다.

a. 제목 필드에서 세부 정보 뷰에 나오는 지침의 제목을 추가합니다.

b. 지침 메시지 필드에서 세부 정보 뷰에 대한 메시지를 입력합니다.

6. 제출을 선택합니다.

Recommended Actions에서 지침 작업 구성

에이전트가 Recommended Actions 지침에 대해 수행할 수 있는 작업을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 작업 유형 〉 안내.
2. 지침 목록에서 지침을 선택합니다.
3. 지침 작업 양식 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 지침 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지침 작업 양식의 필드 이름

필드	설명
지침	이 작업과 관련된 지침입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
작업 레이블	이 지침 작업의 이름입니다.
작업 호출 레이블	상황별 측면 패널의 권장 사항 카드에 나타나는 작업 버튼의 레이블입니다. 예를 들어 문서 검토 및 첨부 또는 솔루션 제안입니다.
작업 동작	지침 작업에 대해 선택한 동작: ○ 한 번 클릭: 한 번의 클릭으로 작업이 시작되고 완료되며 카드가 측면 패널의 이력 탭으로 이동합니다. 케이스 에스컬레이션과 같은 간단한 작업에 유용합니다. ○ 상황별 측면 패널에서 열기: 측면 패널 내의 상세 뷰에서 작업이 열립니다. 에이전트는 측면 패널의 세부 정보를 검토할 수 있습니다(예: 지식베이스 문서 내용 검토). ○ 하위 탭에서 열기: 작업이 별도의 탭에서 열립니다. 주: 상황별 측면 패널이나 하위 탭에서 열리는 작업은 진행 중 상태로 전환되지 않습니다. 에이전트가 상세 정보 뷰에서 작업 버튼을 클릭할 때만 작업이 진행 중 또는 완료됨 상태로 전환됩니다.
기본	지침 작업을 기본 작업으로 나타냅니다. 이 필드는 기본적으로 활성화됩니다. 기본 작업은 에이전트가 수행해야 하는 작업을 강조 표시하고 권장 사항 카드의 버튼으로 해당 작업을 사용할 수 있도록 합니다. 주: 지침에는 기본 지침 작업이 하나만 있을 수 있습니다. 이 필드를 선택하지 않으면 지침 작업은 권장 카드의 추가 작업 메뉴를 통해 사용할 수 있는 보조 작업이 됩니다.
애플리케이션	이 지침 작업과 연결된 애플리케이션입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
지침 작업 자동화	이 지침 작업과 연결된 플로우입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
순서	작업 순서입니다.
완료 메시지	지침 작업이 완료되면 권장 사항 카드의 맨 위에 나타나는 메시지입니다. 예를 들어 **KB** 문서가 공유됩니다.

5. 지침 작업 자동화 필드에서 선택한 플로우에 따라 플로우 입력 및 지침 출력을 구성할 수 있습니다.
   - 자동화 플로우 입력 탭에서 플로우 입력을 구성합니다.
   - 지침 출력 탭에서 출력을 구성합니다.

     이러한 필드에는 정적 텍스트, 동적 컨텐츠(지침 입력의 필드 값) 또는 정적 텍스트와 동적 컨텐츠의 조합이 포함될 수 있습니다. 동적 컨텐츠를 사용하려면 필드 옆에 있는 알약 선택기 아이콘을 선택하고 목록에서 지침 입력을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

지침 미리 보기 경험 구성

권장 사항이 트리거되기 전에 안내 작업에 대한 관련 정보를 에이전트에게 전달하는 미리 보기 경험을 구성합니다. 이 정보는 상황별 측면 패널의 Recommended Actions 카드에 나타납니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

이 태스크 정보

지침 미리 보기에는 다음 요소가 포함됩니다.

- 제목
- 표시할 필드
- 텍스트와 이미지, 비디오, 링크 등의 HTML 컨텐츠로 구성된 메시지

지침 미리 보기를 저장하려면 이러한 요소 중 하나 이상을 구성해야 합니다. 이 작업을 통해 상황별 측면 패널에 지침이 비어 있지 않도록 예방할 수 있습니다.

프로시저

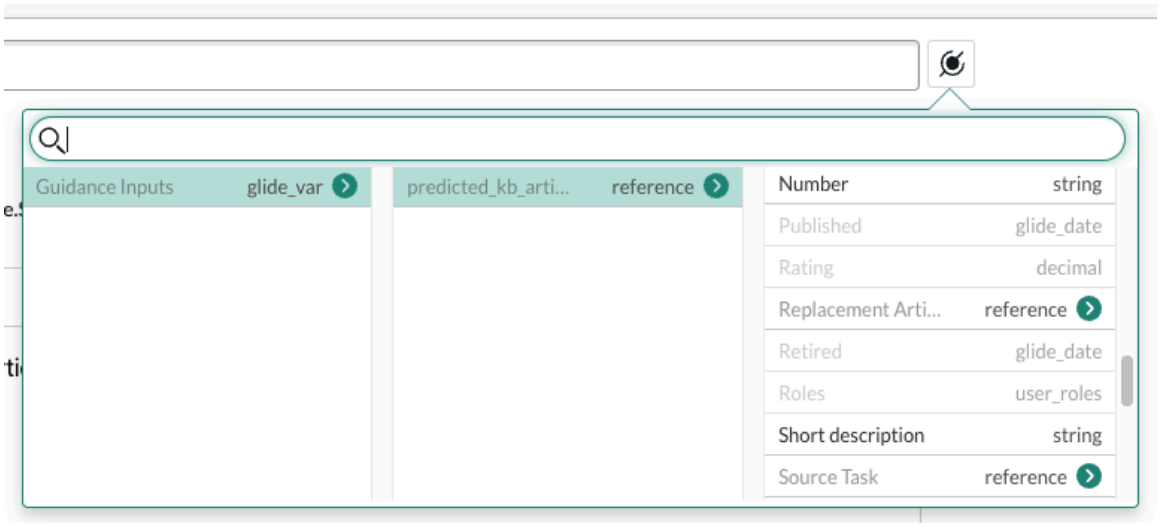
1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 작업 유형 〉 안내.
2. 지침 목록에서 지침을 선택합니다.
3. 미리 보기 경험 탭을 선택합니다.
4. 미리 보기 제목 필드에 지침 미리 보기의 제목을 추가합니다.

   이 필드에는 정적 텍스트, 동적 컨텐츠(지침 입력의 필드 값) 또는 정적 텍스트와 동적 컨텐츠의 조합이 포함될 수 있습니다. 동적 컨텐츠를 필드 값으로 선택하려면 다음을 수행합니다.

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

a. 미리 보기 제목 필드 옆에 있는 알약 선택기 아이콘을 선택합니다.

b. 목록에서 지침 입력을 선택합니다. 다른 수준으로 드릴다운하여 원하는 입력을 찾을 수 있습니다.



5. 지침 미리 보기에 표시할 필드를 선택합니다.

a. 표시할 필드 필드에서 잠금 아이콘을 선택하여 필드의 잠금을 해제합니다.

b. 필수 필드를 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.
필드를 최대 4개 선택할 수 있습니다.

c. 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 선택한 필드를 정렬합니다.

d. 잠금 아이콘을 다시 클릭하여 필드를 잠급니다.

6. 메시지 필드에서 지침 미리 보기에 대한 메시지를 생성합니다.
서식 있는 텍스트 편집기에서 사용할 수 있는 도구를 사용하여 메시지를 생성하고 서식을 지정할 수 있습니다. 이 필드에는 텍스트와 이미지, 비디오 및 링크 등의 HTML 컨텐츠가 포함될 수 있습니다.

7. 제출을 클릭합니다.

UI 빌더에서 지침 미리 보기 경험 사용자 지정

UI 빌더를 사용하여 상황별 측면 패널에 표시되는 Recommended Actions 카드의 미리 보기를 사용자 지정합니다. 미리 보기 경험에는 힌트, 아이콘, 메시지 및 작업 버튼이 포함됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author 및 ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보

먼저 지침 미리 보기 경험의 UI 페이지 변형을 만들어서 시작합니다. 페이지 템플릿에서 UI 페이지 변형을 만들 때에는 사용자 지정할 수 있는 기본 구조부터 시작합니다. 구성요소 속성을 사용하여 권장 카드 미리 보기의 모습을 변경할 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 작업 유형 〉 안내.
2. 지침 목록에서 지침을 선택합니다.
3. 미리 보기 **UI** 생성을 클릭하여 지침 미리 보기 경험의 UI 페이지 변형을 만듭니다.

이 페이지에는 다음 테이블에 나열된 속성이 있는 빈 컨테이너가 포함되어 있습니다. Recommended Actions 프레임워크는 customExpProps 객체를 사용자 지정 경험에 대한 속성으로 전달합니다.

미리 보기 경험 속성

속성	설명
sysId	권장 사항의 ID입니다.
name	미리 보기 경험의 제목입니다.
description	미리 보기 경험에 대한 메시지입니다.
recommendationHint	권장 사항이 제안된 이유를 에이전트에게 알려주는 텍스트입니다.
callToActions	지침 작업에 대한 설정입니다.
actionTypeLabel	권장 작업 유형에 대한 레이블입니다.
icon	권장 카드의 아이콘입니다.
actionStateLabel	작업 상태의 외부 이름입니다.
actionStateValue	작업 상태의 내부 이름입니다.
previewFields	지침 미리 보기 경험에 표시되는 필드입니다.
errorMessage	권장 사항이 표시되지 않을 때 표시되는 오류 메시지입니다.

다음 예에서는 미리 보기 경험에 대한 속성 및 샘플 값을 보여줍니다.

```
"customExpProps": {
      "sysId": "05831457cc3f1110f877c24a7dd07eb0",
      "name": "Eclipse configuration for Android development\n\t\t",
      "description": "<p>Please review this article and attach</p>",
      "recommendationHint": "This item may help you!",
      "callToActions": [
          {
          "label": "Review and attach article",
          "name": "review_and_attach_article",
          "id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
          "actionBehavior": "contextual_side_panel",
          "primary": "true",
          "order": "100",
          "completionMessage": "KB Article was shared."
          }
       ],
      "actionTypeLabel": "Guidance",
      "icon": "lightbulb-outline",
      "actionStateLabel": "New",
      "actionStateValue": "new",
      "previewFields": [
```


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

```
        {
        "label": "Number",
        "name": "knowledge.number",
        "value": {
        "type": "string",
        "value": "KB0000033"
         }
       },
    ],
    "errorMessage": "This action couldn't be completed."
}
```

4. **UI** Builder에서 미리 보기 편집을 클릭합니다.
   UI 빌더에서 UI 페이지 변형이 열리며, 여기에서 구성요소를 추가하고 구성하여 미리 보기 경험의 모습과 느낌을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 UI Builder에서 구성요소 작업 을 참조하십시오.
5. 미리 보기 경험 속성을 미리 보기 UI에 바인딩합니다.
   데이터 바인딩은 UI 빌더에 있는 구성 패널의 구성 탭에 있습니다. 자세한 내용은 UI Builder의 데이터 자원 을 참조하십시오.
6. 이벤트 핸들러를 사용하여 이벤트를 디스패치하고 해당 페이로드로 권장 사항을 실행하거나 건너뛰기 위해 미리 보기 UI의 구성요소에 스크립트를 추가하고 바인딩합니다.

미리 보기 경험 이벤트

처리된 이벤트	설명
ON_SINGLE_CLICK_ACTION	에이전트가 작업 버튼을 클릭하면 작업을 시작하고 완료합니다. 이 이벤트는 페이로드에서 다음 매개변수를 전달합니다. `api.emit( 'ON_SINGLE_CLICK_ACTION', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] } )`
ON_DRILL_DOWN_ACTION	에이전트가 기본 작업 버튼을 클릭하면 작업을 확장하고 추가 작업 또는 정보를 표시합니다. 이 이벤트는 페이로드에서 다음 매개변수를 전달합니다. `api.emit( 'ON_DRILL_DOWN_ACTION', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name,`

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

처리된 이벤트	설명
	actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] })
DISMISS_ACTION_CLICK	작업을 취소합니다. api.emit('DISMISS_ACTION_CLICK', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId })

자세한 내용은 구성요소에 클라이언트 스크립트 정의 및 바인딩 을 참조하십시오.

UI 빌더에서 지침 상세 정보 경험 사용자 지정

UI 빌더를 사용하여 Recommended Actions 카드의 상황별 측면 패널이나 하위 탭에서 상세 정보 경험의 모습을 사용자 지정합니다. 상세 정보 경험에는 사용자 입력 및 드릴다운 작업과 같은 요소가 포함될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author 및 ui_builder_admin, admin

이 태스크 정보

먼저 상세 정보 미리 보기 환경의 UI 페이지 변형을 만들어서 시작합니다. 페이지 템플릿에서 UI 페이지 변형을 만들 때에는 사용자 지정할 수 있는 기본 구조부터 시작합니다. 구성요소를 구성하고 구성요소 속성을 사용하여 상황별 측면 패널이나 하위 탭에서 상세 정보 경험의 모습을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 작업 유형 〉 안내.
2. 지침 목록에서 지침을 선택합니다.
3. 상세 정보 **UI** 생성을 클릭하여 지침 상세 정보 경험의 UI 페이지 변형을 만듭니다.
   이 페이지에는 다음 테이블에 나열된 속성이 있는 빈 컨테이너가 포함되어 있습니다.

상세 정보 경험 속성

속성	설명
guidanceInputs	지침을 수행하는 데 필요한 입력입니다.
guidanceOutputs	지침의 출력입니다.
status	지침의 상태입니다.
guidanceMessage	상세 정보 경험에 대한 메시지입니다.
guidanceActions	상세 정보 뷰의 지침 작업입니다.

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

속성	설명
errorMessages	권장 사항이 표시되지 않을 때 표시되는 오류 메시지입니다.

다음 예에서는 상세 정보 경험에 대한 속성 및 샘플 값을 보여줍니다.


```
{
 "guidanceInputs": {
  "task": {
   "name": "task",
   "value": "a473d057cc3f1110f877c24a7dd07ec6"
  },
  "knowledge": {
   "name": "knowledge",
   "value": "e97ee81eff6002009b20ffffffffffe0"
  },
  "guidance_input_form_fields": {
   "additional_comments": {
    "label": "Additional Comments",
    "maxLength": "255",
    "hint": "This item may help you!",
    "name": "additional_comments",
    "recordValue": {
     "displayValue": "test",
     "value": "test"
    },
    "dictionary": {
     "type": "string",
     "dependentField": null,
     "dependentTable": null,
     "name": "additional_comments",
     "label": "Additional Comments",
     "canWrite": true,
     "canRead": true,
     "internalType": "string",
     "isMandatory": false,
     "isReadonly": false,
     "attributes": {
      "name": "edge_encryption_enabled",
      "value": true
     }
    }
   }
  }
 },
 "guidanceOutputs": {
  "attached_article": "kb_knowledge",
  "meta": [
   {
    "varName": "attached_article",
    "varType": "reference",
    "varTableName": "kb_knowledge",
    "varlabel": "Attached Article",
    "varDefaultValue": "",
    "varOrder": "100",
    "varActive": "true",
```


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

```
      "varDisplayValue": ""
    }
   ]
  },
  "status": "completed",
  "guidanceMessage": "You can attach this article to the case.",
  "guidanceActions": [
   {
    "label": "Dismiss",
    "actionId": "skip",
    "variant": "secondary"
   },
   {
    "label": "Attach Article",
    "action_sys_id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
    "variant": "primary",
    "isExecuted": true,
    "completionMessage": "KB Article was shared",
    "action_behaviour": "contextual_side_panel",
    "primary": true
   }
  ],
  "errorMessage": "This action couldn't be completed."
}
```


4. **UI** Builder에서 상세 정보 편집을 클릭합니다.
   UI 빌더에서 UI 페이지 변형이 열리며, 여기에서 구성요소를 추가하고 구성하여 상세 정보 경험의 모습과 느낌을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 UI Builder에서 구성요소 작업 을 참조하십시오.
5. 미리 보기 경험 속성을 사용자 지정 상세 정보 UI에 바인딩합니다.
   데이터 바인딩은 UI 빌더에 있는 구성 패널의 구성 탭에 있습니다. 자세한 내용은 UI Builder의 데이터 자원 을 참조하십시오.
6. 이벤트 핸들러를 사용하여 이벤트를 디스패치함으로써 해당 페이로드로 권장 사항을 실행하거나, 건너뛰거나, 완료했다고 표시하기 위해 사용자 지정 상세 정보 UI의 구성요소에 스크립트를 추가하고 바인딩합니다.

상세 정보 경험 이벤트

처리된 이벤트	설명
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	클릭한 작업입니다. 이 이벤트는 클릭한 작업을 페이로드에 전달합니다. `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{ model: { fields: [{'name': 'input', 'value': '100'}] }, action: api.context.props.guidanceActions[1] } );`
SKIP_GUIDANCE	지침을 건너뜁니다. `api.emit( 'SKIP_GUIDANCE'`

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

처리된 이벤트	설명
	);</br>
GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED	데이터를 업스트림 애플리케이션으로 전달합니다.</br>api.emit(</br>'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED',</br>{</br>name:'decision-tree-payload'</br>jsonPayload: jsonObject</br>}</br>);
GUIDANCE_MARK_COMPLETE	사용자 지정 지침을 완료됨으로 표시합니다.</br>api.emit(</br>'GUIDANCE_MARK_COMPLETE'</br>);
GO_BACK_GUIDANCE	결정 트리의 이전 노드로 돌아갑니다.</br>api.emit(</br>'GO_BACK_GUIDANCE'</br>);

자세한 내용은 구성요소에 클라이언트 스크립트 정의 및 바인딩을 참조하십시오.

Recommended Actions에서 자원 생성기 생성

Recommended Actions에서 권장 사항에 대한 자원을 제공하는 데 사용할 수 있는 자원 생성기를 생성합니다.

시작하기 전에
작업 인텔리전스 분류 자원 생성기 유형을 선택하려면 작업 인텔리전스 Admin Console(com.sn_ti_admin) 플러그인을 설치해야 합니다.

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 자원 작성기.
2. 자원 생성기 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 자원 생성기의 이름을 입력합니다.
4. 컨텍스트 필드에서 컨텍스트를 선택합니다.
5. 생성기 유형 필드에서 생성기 유형을 선택합니다.
   사용할 수 있는 다양한 유형의 생성기가 제공됩니다. 일부 생성기 유형은 생성기 필드에서 추가 선택이 필요합니다.

   예를 들어 플로우를 생성기 유형으로 선택하는 경우 사용할 특정 플로우도 선택해야 합니다. 조회 아이콘을 선택하면 필요한 플로우를 선택하는 데 사용할 수 있는 팝업 창이 열립니다.

   자세한 내용은 자원 생성기 유형을 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.

6. 해당하는 경우 생성기 필드에서 생성기를 선택합니다.
7. 기록을 저장합니다.
8. 생성기 입력 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 자원 생성기 입력 양식 문서를 참조하십시오.

   이 양식 섹션에 나타나는 필드는 생성기 유형 및 생성기 필드의 선택 항목에 따라 결정됩니다.
9. 업데이트를 선택합니다.

자원 생성기 입력 양식

이 양식은 생성기 유형 및 생성기 입력에 대한 정보를 제공합니다.

자원 생성기 양식 필드

작업 인텔리전스 분류 자원 생성기 유형을 선택하려면 작업 인텔리전스 Admin Console(com.sn_ti_admin) 플러그인을 설치해야 합니다.

주:

생성기 입력 필드에 정적 값을 입력할 수 있습니다. 생성기 유형이 플로우 또는 결정 테이블인 경우 알약 선택기를 사용하여 동적 값을 선택할 수 있습니다. 컨텍스트 기록은 알약 선택기에서 선택할 수 있습니다.

생성기 입력 양식

생성기 유형	생성기 입력	설명
플로우	생성기	자원 생성기의 하위 플로우입니다.
	플로우에 대한 입력	선택한 하위 플로우에 대한 입력입니다.
결정 테이블	생성기	자원 생성기의 결정 테이블입니다.
	결정 테이블에 대한 입력	선택한 결정 테이블에 대한 입력입니다.
유사성	유사성 정의	컨텍스트 기록과 관련성 있는 기록을 찾기 위한 유사성 솔루션 정의입니다.
	상위 N개 결과	유사성 솔루션 정의에서 찾은 가장 관련성 높은 기록에서 반환하는 기록의 개수입니다.
스크립팅	스크립트 포함	ScriptingGeneratorFactory 템플릿의 구현인 스크립트 포함 기록입니다.
AI Search	검색 필드	AI Search가 수행되는 컨텍스트 필드입니다.
	상위 N개 결과	AI Search에서 반환할 기록 수입니다.
추세와의 유사성	유사성 정의	컨텍스트 기록과 관련성 있는 기록을 찾기 위한 유사성 솔루션 정의입니다.
	추세 정의	이 솔루션 정의와 연결할 추세 정의입니다.
분류	분류 정의	테이블의 필드에 대해 예측된 값 또는 기록 참조를 반환하는 분류 솔루션이 포함된 분류 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.

생성기 입력 양식

생성기 유형	생성기 입력	설명
	상위 N개 결과	분류 정의에서 예측된 값 또는 기록에서 반환하는 값 또는 기록의 개수입니다.
작업 인텔리전스 분류	솔루션	권장 입력 필드와 예측에 권장되는 출력 필드에 대한 구성을 포함하는 솔루션 기록입니다. 이 솔루션에는 필드가 자동으로 채워지거나 권장 메시지가 표시되는지 여부가 기본 설정으로 포함되어 있습니다.
	상위 N개 결과	솔루션 정의에서 예측된 관련 기록에서 반환하는 값 또는 기록의 개수입니다.

에서 지침 입력으로 **AI** 검색 결과 매핑 **Recommended Actions**

AI Search를 사용하여 에이전트에게 관련 작업을 추천하거나 에이전트가 AI Search를 사용하여 관련 자원을 검색할 수 있도록 AI Search 결과와 지침 입력 간에 매핑을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 컨텍스트.
2. AI 검색에 대한 컨텍스트를 선택합니다.
   애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.
3. 검색 애플리케이션 구성 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘 선택하고 기본 시스템 CSM Configurable Workspace 검색 구성 또는 AI Search를 검색 엔진으로 지정하고 원하는 검색 설정을 포함하는 사용자 지정 구성을 선택합니다.
   검색 애플리케이션 구성에서 검색 결과 표시 및 구체화 설정을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Search application configurations 문서를 참조하십시오.

   [CSM AIS] Configurable Workspace 검색 구성 검색 애플리케이션 구성은 **CSM Configurable Workspace** 스토어 애플리케이션과 함께 제공됩니다. 이 구성에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 애플리케이션 검색.
4. 검색 결과 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 작업 유형 필드에서 작업 유형으로 지침을 선택합니다.
6. 작업 필드에서 지침과 연결할 작업을 선택합니다.
   사용 가능한 작업은 작업 유형 필드의 선택에 따라 결정됩니다.

   a. 작업 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택합니다.
   결과 팝업 창에서 테이블 이름 필드는 선택한 작업 유형에 사용 가능한 작업을 저장하는 테이블로 자동으로 채워집니다.

   b. 문서 필드 에서 목록을 사용하여 문서 조회 아이콘( )을 선택한 다음 작업을 선택합니다.

   c. 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.

d. 기록을 저장합니다.
기록을 저장하면 필요한 작업 입력이 표시됩니다.

7. AI 검색 결과 유형을 구성합니다.

8. 기록을 저장합니다.
AI Search 매개변수가 알약 선택기에 표시됩니다.

9. 작업 입력을 매핑합니다.
작업 유형과 작업에는 입력이 필요합니다. 에이전트는 이러한 매개변수를 사용하여 작업을 완료할 수 있습니다. 작업 입력에 대한 정적 값을 선택하거나 알약 선택기를 사용하여 동적 값을 제공할 수 있습니다.

10. 업데이트를 선택합니다.

Recommended Actions에서 중재 매개변수 구성

에이전트가 고객 문제를 해결하는 데 필요한 지침을 받을 수 있도록 문제의 빈도 또는 우선순위 순서로 권장 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_author

이 태스크 정보
수식은 에이전트에게 표시되는 권장 작업의 우선순위를 결정합니다. 대부분의 경우 기본값을 사용하여 해당 컨텍스트에 대한 관련 권장 작업을 제공해야 합니다. 빈도를 변경하려면 값을 수정할 수 있습니다.

신규 상태의 권장 작업이 순위에 따라 나타납니다. 예를 들어 이러한 작업에 대한 점수는 빈도 순서와 규칙의 우선순위 순서에 따라 계산됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 권장 작업 〉 중재 구성.

2. Recommended Actions 속성 페이지의 값을 업데이트합니다.

Recommended Actions 속성 양식

필드	설명
규칙 순서 가중치 (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	순서 값이 낮은 규칙에 따라 지침을 표시하는 결정 안내입니다. 기본값은 0.9입니다.
권장 순서 가중치 (sn_nb_action.arbitration_intra_rule_step)	순서 값이 낮은 지침과 순서 값이 낮은 규칙부터 표시하는 결정 안내입니다. 기본값은 0.9입니다.
빈도 가중치 (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	트리거되는 규칙에 따라 에이전트에게 지침이 표시되는 횟수입니다. 기본값은 1.5입니다.

3. 저장을 클릭합니다.

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

에서 **AI Search** 구성 **Recommended Actions**

관리자는 에이전트가 AI Search를 수행하여 관련 자원을 찾을 수 있도록 AI Search를 Recommended Actions 구성합니다.

다음 절차를 수행하여 AI Search를 Recommended Actions 구성할 수 있습니다.

AI Search를 구성하는 단계

단계	동작
UI Builder에서 AI Search 탭 활성화	작업 공간의 상황별 측면 패널에 AI Search 탭을 표시하려면 검색 숨기기 버튼을 UI 빌더 선택 취소합니다.
컨텍스트 생성 및 검색 애플리케이션 구성 선택	• 에이전트가 케이스 테이블과 같은 특정 테이블의 기록에 대한 권장 사항을 볼 수 있도록 컨텍스트를 생성합니다. • 검색 애플리케이션 구성을 선택하여 AI Search를 검색 엔진으로 지정합니다. 이 구성에는 검색 소스와 Genius 결과 구성이 포함됩니다.
에서 지침 입력으로 AI 검색 결과 매핑 Recommended Actions	AI 검색 결과를 적절한 작업과 함께 표시할 수 있도록 지침 입력으로 AI 검색 결과를 매핑합니다.

Genius 결과 구성

선택한 검색 애플리케이션 구성의 검색 프로파일에서 다음 Genius Result 구성을 연결하여 실행 가능한 상위 결과를 표시합니다. 자세한 내용은 Link a Genius Result configuration to a search profile 문서를 참조하십시오.

Genius Result 구성	설명
카탈로그 항목	카탈로그 항목〔sc_cat_item〕 테이블의 상위 검색 결과를 표시합니다. 각 답안 카드에는 단일 CI 기록이 표시됩니다.
사람	사용자〔sys_user〕 테이블의 상위 검색 결과를 표시합니다. 각 답변 카드에는 단일 사용자 기록이 표시됩니다.
Q&A	지식〔kb_knowledge〕 테이블과 이를 확장하는 테이블에 있는 기록의 HTML 필드에서 추출한 상위 검색 결과를 표시합니다. 각 답변 카드에는 단일 지식 문서에서 추출한 주제 스니펫과 답변 스니펫이 표시됩니다.
Now Assist Q&A	Knowledge〔kb_knowledge〕 테이블에 있는 기록의 HTML 필드와 이 테이블을 확장하는 테이블에서 추출한 상위 검색 결과를 표시합니다. 각 답변 카드에는 Now LLM이 지식 문서에서 추출한 답변 스니펫이 표시됩니다. 참조를 위해 답변 카드에는 사용자가 소스 지식 문서를 보기 위해 선택할 수 있는 링크도 포함되어 있습니다.

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

Genius Result 구성	설명
	주: Now Assist Q&A Genius Result 구성을 검색 프로파일에 AI 검색 연결하려면 Now Assist 애플리케이션(com.ais_assist)에 필요합니다. 자세한 내용은 Now Assist in AI Search 문서를 참조하십시오.

AI Search를 위한 UIB 구성요소 사용자 Recommended Actions 지정

- 조직의 요구사항에 맞게 UIB 구성요소를 사용자 지정합니다 Recommended Actions .
  - 기본 머리글, Recommended Actions 탭 및 검색 탭의 제목을 수정합니다.
  - **Recommended Actions** 및 **Search** 탭의 순서를 수정합니다.
  - 탭을 숨기거나 표시하고 Recommended Actions 검색합니다.

  자세한 내용은 Recommended Actions UIB 설정을 참조하세요.
- 페이지에서 볼 결과 수 조정, 검색 프로파일에 추가할 Genius 결과 식별, 검색 소스 구성 등의 고급 사용자 지정 옵션을 탐색합니다. 자세한 내용은 Configuring AI Search 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 관리의 머신 러닝 솔루션

고객 서비스 관리의 머신 러닝은 케이스 생성, 할당 및 해결에 도움이 됩니다.

Predictive Intelligence 솔루션 정의를 사용하여 다양한 작업을 수행하는 에이전트를 지원할 수 있습니다. 솔루션 정의는 구성된 입력 필드를 기반으로 하나 이상의 출력 필드를 예측합니다.

케이스 생성

솔루션 정의를 사용하여 짧은 설명에 입력한 정보에 따라 고객 서비스 케이스의 범주, 우선순위 및 할당을 예측합니다.

케이스를 주제로 그룹화

짧은 설명에 입력한 정보를 기반으로 유사한 케이스를 주제로 클러스터링하려면 클러스터링 솔루션 정의를 사용하십시오.

케이스 라우팅 및 할당

솔루션 정의를 사용하여 짧은 설명에 입력한 정보에 따라 고객 서비스 케이스의 할당 그룹을 예측합니다.

유사한 케이스 권장

짧은 설명에 입력한 정보를 기반으로 유사한 케이스를 권장하려면 솔루션 정의를 사용하십시오. 이러한 권장 사항은 케이스 조사 및 해결을 수행하는 에이전트에게 도움이 될 수 있습니다.

유사한 지식 문서 권장

지식 문서 텍스트를 케이스 짧은 설명과 비교하여 유사한 지식 문서를 권장하려면 솔루션 정의를 사용하십시오.

중요 문제 탐지

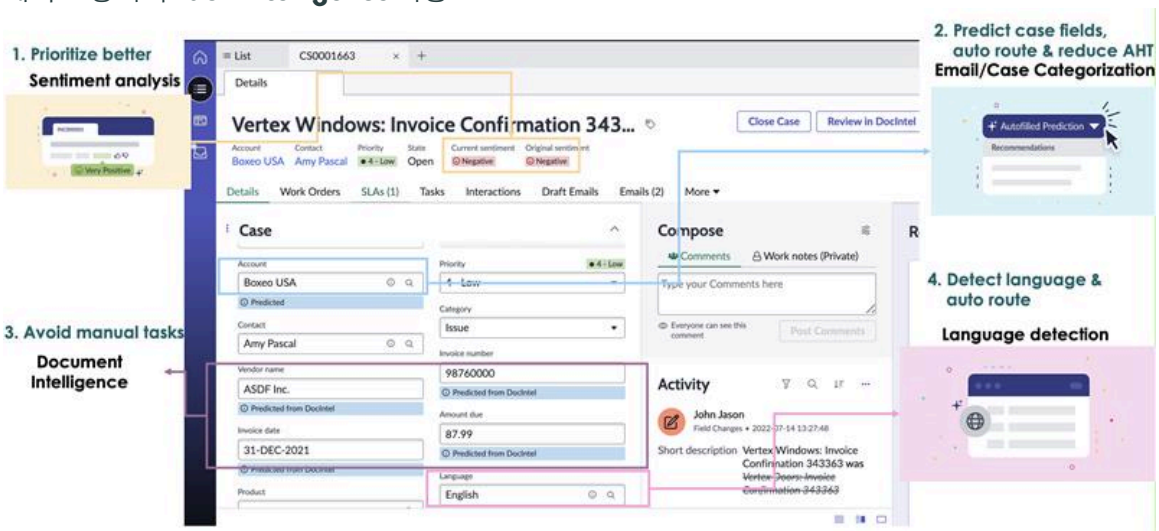
솔루션 정의를 사용하여 오픈 케이스 간의 유사점을 식별하면 중요 문제를 사전에 감지할 수 있습니다.

© 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.

Task Intelligence for Customer Service

Task Intelligence for Customer Service는 언어 탐지, 기록 범주화, 감정 분석 및 Document Intelligence와 같은 여러 AI 기능을 제공합니다. 이러한 기능을 통해 케이스 수명주기 전반에 걸쳐 여러 일상적인 작업을 자동화하고 에이전트는 복잡한 케이스 해결에 집중할 수 있습니다.

케이스 양식의 **Task Intelligence** 기능



Task Intelligence for Customer Service 기능

기능	설명
기록 범주화	Task Intelligence for Customer Service는 다음과 같은 유형의 범주화를 제공합니다. • 다국어 기록 범주화: 영어, 프랑스어, 독일어 및 스페인어를 이해하는 머신 러닝 모델을 사용하여 다양한 언어로 생성된 이메일 및 기록의 텍스트를 평가한 다음 케이스 테이블, 케이스 테이블을 확장하는 테이블 및 상호작용 테이블에 있는 기록의 필드를 예측하고 자동으로 채웁니다. 이 기능은 하나의 머신 러닝 모델을 사용하여 여러 언어를 지원하므로 더 이상 언어별로 모델이 하나씩 필요하지 않습니다. 이 모델은 요청 시 추가 언어를 지원할 수도 있습니다. • 첨부 파일 기반 기록 범주화: 머신 러닝 모델을 사용하여 이메일을 구문 분석하거나 텍스트 및 첨부 파일을 기록하고 텍스트에 포함된 신호를 기반으로 케이스 및 상호작용 기록의 필드를 자동으로 채웁니다. 이 기능은 이메일 제목과 본문의 텍스트, 기록에 대한 간단한 설명 및 설명, 첨부 파일을 평가하고 이 모든 정보를 사용하여 필드 값을 예측합니다. 따라서 예측을 라우팅 엔진과 통합하고 이러한 값을 기반으로 레코드를 적절한 서비스 데스크로 자동으로 라우팅할 수 있습니다.
감정 분석	다음 텍스트를 평가하여 고객 서비스 케이스의 초기 및 진행 중인 감정을 탐지하고 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.

Task Intelligence for Customer Service 기능

기능	설명
	• 이메일 제목 및 본문 • 케이스에 대한 짧은 설명 및 설명 에이전트가 고객의 감정을 측정하고 작업의 우선순위를 더 잘 지정하는 동시에 보다 공감하고 진심 어린 고객 경험을 제공할 수 있도록 지원합니다. 감정 분석은 현재 영어로 제공됩니다.
언어 탐지	고객 서비스 케이스를 생성하는 데 사용되는 언어를 식별하고 케이스 기록에 대한 언어 필드에 언어를 추가합니다. 이 기능은 최대 20개의 다른 언어를 식별할 수 있습니다. 케이스에 식별된 언어를 기술로 추가하여 작업 기술 테이블에 저장합니다. 이 테이블은 케이스 양식에서 관련 목록으로 구성할 수 있습니다. 식별된 언어를 사용하여 필요한 언어 기술을 갖춘 에이전트 및 할당 그룹에 케이스를 라우팅합니다.
Document Intelligence	Document Intelligence는 에이전트가 보다 복잡한 케이스 해결에 집중할 수 있도록 일부 일상적인 케이스 작업을 자동화하여 케이스를 해결하는 데 필요한 시간을 단축합니다. PDF 및 이미지 파일에서 관련 정보(예: 신용 카드 번호, 벤더 이름 또는 고객 주소)를 추출하고 케이스의 필드에 해당 정보를 추가합니다.
Task Intelligence Admin Console	Admin Console은 머신 러닝 모델을 생성, 학습 및 배포하여 기록의 필드 값을 예측하고, 감정을 추출하고, 언어를 탐지하는 데 사용할 수 있는 비즈니스 친화적인 인터페이스를 제공합니다. 모델은 기록의 값을 자동으로 채우거나 해당 필드의 민감도에 따라 권장 사항만 제공하는 유연한 옵션을 제공합니다. 모니터링 목적으로만 백그라운드에서 모델을 실행하는 옵션도 사용할 수 있습니다.
DocIntel Admin Experience	Document Intelligence 애플리케이션에는 다음을 수행하는 데 사용 가능한, 사용하기 쉬운 인터페이스를 제공하는 DocIntel 관리자 경험이 포함되어 있습니다. • 문서 처리 사용 사례 생성 및 구성 • Document Intelligence 사용 사례의 성능 모니터링 자세한 내용은 Document Intelligence 사용 사례 생성을 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.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션(com.snc.csm_ml_task)은 ServiceNow Store에서 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 다음 플러그인 의존성이 있습니다.

- Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml)
- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation)
- ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke)
- Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task)
- Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)

Task Intelligence for Customer Service 구성

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션을 설치한 후에는 다양한 기능을 구성하고 Task Intelligence Admin Console을 사용하여 모델을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Task Intelligence 기능 설치 및 구성
- Task Intelligence 모델 설정 및 배포

Task Intelligence for Customer Service 사용

Task Intelligence 기능을 사용하여 다음 작업을 완료합니다.

- 케이스 및 상호작용 기록에 대한 필드 예측 및 감정 모델 생성
- Document Intelligence에서 추출한 값 검토 및 제출
- Task Intelligence 분석 및 예측 이력 검토

이 작업에 대한 자세한 내용은 Task Intelligence for Customer Service 사용을 참조하십시오.

기록 범주화

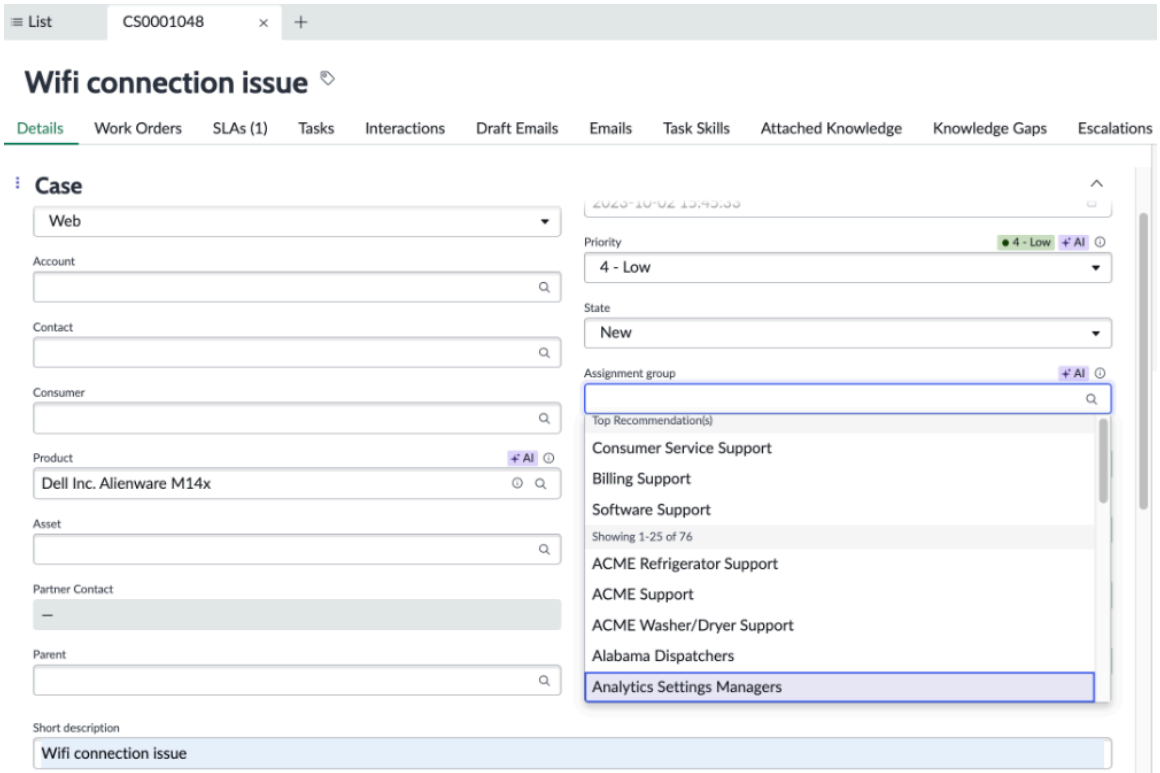
Task Intelligence for Customer Service에 포함된 기록 범주화 기능은 머신 러닝 모델을 사용하여 텍스트를 평가하고 필드 값을 예측하며 케이스 및 상호작용 기록의 필드를 자동으로 채웁니다.

기록 범주화는 여러 언어를 지원하며 이메일 및 기록에서 텍스트를 평가하는 것 외에도 첨부 파일을 스캔할 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 이메일, 웹, 채팅 등 여러 채널에서 케이스, 케이스 유형 및 상호작용을 범주화합니다.

범주화 결과를 사용하여 기록을 올바른 서비스 데스크로 자동으로 라우팅하면 여러 이메일 받은 편지함 및 RPA 봇을 사용할 필요가 없어집니다. 또한 자동 라우팅을 사용하면 직원이 다른 작업에 시간을 할애할 수 있습니다.

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

예측 및 권장 필드 값이 있는 케이스 양식



예측 필드 값

케이스 및 상호작용 기록에서 예측 값을 포함하는 필드는 AI 아이콘 및 레이블(AI)로 식별됩니다. 이러한 필드에는 예측 값에 대한 추가 컨텍스트가 포함된 메시지를 표시하는 정보 아이콘도 포함되어 있습니다.

주:
에서 CSM Configurable WorkspaceAI 아이콘은 기록의 수명주기 동안 지속됩니다. 에서 코어 UI에이전트가 필드 값을 변경하면 AI 아이콘이 제거됩니다.

CSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 예측된 값을 포함하는 기록의 필드는 또는 권장 메시지로 `Predicted` 식별됩니다.

권장 필드 값

AI가 예측하는 필드에는 권장 값이 포함됩니다. 에이전트가 예측 필드를 선택하면 시스템은 목록의 맨 위에 상위 3개 권장 사항을 포함하고 그 뒤를 이어 다른 모든 값을 포함하는 드롭다운 목록을 표시합니다. 이 기능은 다음과 같은 유형의 필드에 사용할 수 있습니다.

- 선택 목록
- 단일 조회
- 다중 조회
- 단일 및 다중 텍스트 필드

상위 3개 권장 사항을 사용할 수 없는 경우 시스템은 드롭다운 목록의 상위 권장 사항 섹션에 사용할 수 있는 예측이 없다는 메시지를 표시합니다. 다른 값은 이 메시지 뒤에 옵니다.

에이전트는 드롭다운 목록에서 상위 3개의 권장 값 중 하나 또는 다른 값 중 하나를 선택할 수 있습니다. 에이전트는 필드를 입력하고 항상 표시되는 상위 3개 권장 사항을 제외하고 드롭다운 목록에서 결과를 필터링할 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.

주:
상위 3개 권장 사항은 선택한 필드 값에 관계없이 케이스 수명주기 동안 드롭다운 목록에 남아 있습니다.

예측에서 비활성 필드 값 필터링

예측에서 *sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter* 비활성 필드 값을 제거하려면 활성화합니다. 이 속성의 기본 설정은 false입니다.

AI 예측 배너

케이스 기록에 분류 예측이 포함되어 있으면 시스템이 기록 상단에 배너를 표시합니다. 분류 모델에 자동 채우기 예측이 있는 필드가 하나 이상 있는 경우 배너가 표시됩니다. 배너는 케이스 테이블의 기록과 케이스 테이블의 확장에 대해 표시됩니다.

주:
배너는 및 에 표시됩니다 CSM Configurable Workspace코어 UI.

범주화 모델에 자동 채우기 예측이 있는 필드가 하나 이상 있거나 추출한 필드 중 하나를 에이전트가 검토하지 않은 경우 시스템이 배너를 표시합니다. 케이스 테이블의 기록에 대한 배너가 표시됩니다.

주:
에이전트가 예측 값을 변경하면 배너가 제거됩니다. 예측된 모든 필드가 권장되는 경우에는 배너가 표시되지 않습니다.

배너는 *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled* 시스템 속성에 의해 활성화되거나 비활성화될 수 있습니다.

예측 피드백

시스템은 예측 결과에 대한 피드백을 예측 결과[ml_predictor_results] 테이블에 저장합니다. ml_admin 역할을 가진 사용자는 테이블에 액세스하여 결과를 볼 수 있습니다.

- 자동 채우기: 예측 값과 최종 값이 동일하면 값이 올바르게 예측된 것으로 간주됩니다(true로 설정).
- 권장 사항: 예측된 값 중 하나라도 최종 값과 일치하면 값이 올바르게 예측된 것으로 간주됩니다.

예측 결과 테이블에는 건너뛴 예측과 실패한 예측에 대한 정보도 저장됩니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

다국어 기록 범주화

다음 언어를 이해하는 머신 러닝 모델을 사용하여 다양한 언어로 생성된 이메일 및 기록의 텍스트를 평가하고 케이스, 케이스 유형 및 상호작용에 대한 필드를 예측하고 자동으로 채웁니다.

- 영어
- 프랑스어
- 독일어
- 스페인어

다국어 기록 범주화는 여러 언어를 이해하도록 학습된 하나의 머신 러닝 모델을 사용합니다. 이 모델은 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.

- 이메일 및 기록의 텍스트를 이해합니다.
- 텍스트를 평가하고 필드 값을 예측합니다.
- 케이스, 케이스 유형 및 상호작용의 필드에 예측 값을 추가합니다.

다국어 기록 범주화는 요청 시 다음과 같은 추가 언어를 지원할 수 있습니다.

- 아랍어
- 중국어(PRC)
- 중국어(대만)
- 네덜란드어
- 이탈리아어
- 일본어
- 한국어
- 폴란드어
- 포르투갈어
- 러시아어
- 태국어
- 터키어

주:
이러한 추가 언어로 이메일 또는 케이스를 평가해야 하는 경우 제품 팀에 문의하여 지원을 요청하십시오.

첨부 파일 기반 기록 범주화

첨부 파일에는 지원 데스크에서 기록을 자동으로 분류하고 라우팅하는 데 도움이 되는 중요한 신호가 포함될 수 있습니다. 첨부 파일 정보를 활용하기 위해 머신 러닝 모델을 사용하여 이메일을 구문 분석하고 텍스트와 첨부 파일을 기록하고 텍스트에 포함된 신호를 기반으로 케이스, 케이스 유형 및 상호작용에 대한 필드를 자동으로 채울 수 있습니다.

모델은 다음을 기반으로 케이스에 대한 정보를 예측할 수 있습니다.

- 고객 이메일의 제목과 본문의 텍스트
- 케이스 또는 상호작용에 대한 짧은 설명과 설명의 텍스트입니다.
- 이메일 및 기록 첨부 파일의 텍스트입니다.

주:
예측에 다른 필드를 사용하도록 모델을 구성할 수 있습니다.

첨부 파일 기반 범주화는 이 모든 정보를 사용하여 필드 값을 예측합니다. 따라서 이러한 값을 기반으로 기록을 적절한 서비스 데스크로 자동으로 라우팅할 수 있습니다.

관련 정보

기록 분류 구성

Task Intelligence Admin Console

모델을 생성하여 기록 필드 예측

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

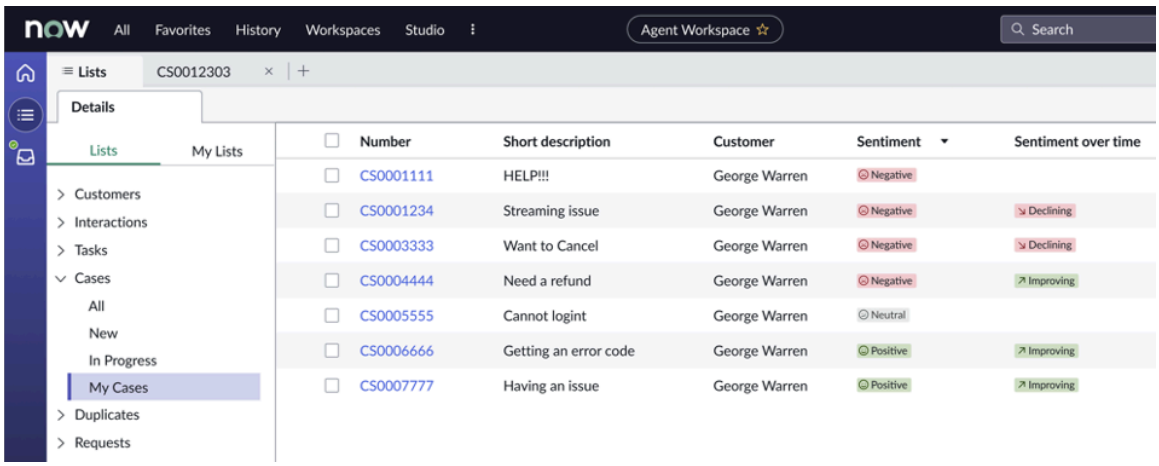
감정 분석

감정 분석은 고객의 감정을 측정하는 데 도움이 되며, 이를 통해 보다 공감하고 진심 어린 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

Task Intelligence for Customer Service에 포함된 감정 분석 기능을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 이메일 및 케이스 텍스트를 평가합니다.
- 새 케이스의 현재 감정을 식별합니다.
- 업데이트된 케이스의 진행 중인 감정을 식별합니다.
- 에이전트와 관리자에게 이 정보를 표시합니다.

감정 필드가 있는 케이스 목록



에이전트는 현재 케이스 감정을 사용하여 시간 경과에 따른 추세를 기반으로 작업과 진행 중인 감정의 우선순위를 정하여 케이스가 올바른 방향으로 진행되는지 확인할 수 있습니다.

관리자는 감정을 사용하여 적절한 공감 능력을 갖춘 에이전트에게 케이스를 라우팅하고, 케이스를 모니터링하고, 필요에 따라 재할당하고, 에스컬레이션을 피할 수 있습니다. 관리자는 부정적인 감정으로 끝난 케이스를 보고 코칭 기회를 식별할 수도 있습니다.

주:
Washington DC 릴리스에서는 감정 분석 기능을 통해 영어로 생성된 케이스에 대한 감정을 예측할 수 있습니다.

감정 분석 머신 러닝 모델

감정 분석은 미리 학습된 머신 러닝 모델을 사용하여 이메일 및 케이스 텍스트를 평가하고 감정을 예측합니다. 이 분석은 케이스가 생성되고 고객이 업데이트할 때 발생합니다.

케이스용 감정 분석

케이스 시나리오	설명
케이스가 생성될 때	감정 분석 모델은 다음 텍스트를 평가하여 예측을 수행합니다. • 이메일의 제목과 본문에 있는 텍스트 • 케이스에 대한 짧은 설명과 설명의 텍스트 모델이 예측할 수 있는 경우 다음 정보를 반환합니다.

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

케이스용 감정 분석

케이스 시나리오	설명

	• 감정 레이블 및 해당 감정 수준
	  ◦ 긍정적(1.0)
	  ◦ 중립(0.5)
	  ◦ 부정적(0.0)
	• 예측에 대한 신뢰도 수준
	
	모델이 예측할 수 있으면 감정이 원래 감정 필드에 추가됩니다.
	
	모델이 예측할 수 없으면 원래 감정이 설정되지 않습니다.
	
	이 시스템은 감정 예측 정보를 작업 예측 결과 테이블에 저장합니다.

케이스가 업데이트될 때	감정 분석 모델은 다음 텍스트를 평가하여 예측을 수행합니다.
	• 회신 이메일 본문의 텍스트
	• 고객이 케이스에 추가하는 코멘트
	
	모델이 예측할 수 있는 경우 다음 정보를 반환합니다.
	• 업데이트된 감정 레이블 및 해당 감정 수준
	• 예측에 대한 신뢰도 수준
	
	시스템은 다음을 수행합니다.
	• 현재 감정 필드를 현재 감정으로 업데이트합니다.
	• 업데이트된 현재 감정을 원래 현재 감정과 비교하고, 감정의 변화를 계산하고, 시간 경과에 따른 감정 필드를 업데이트합니다.
	  ◦ 점수가 증가하면 시간 경과에 따른 감정 필드에 개선이 표시됩니다.
	  ◦ 점수가 감소하면 시간 경과에 따른 감정 필드에 감소가 표시됩니다.
	  ◦ 점수에 변경 사항이 없으면 시간 경과에 따른 감정 필드에 이전 값이 계속 표시됩니다.
	
	주:
	원래 감정이 중립이고 현재 감정이 중립이라면 시간 경과에 따른 감정은 중립입니다.
	
	모델이 예측할 수 없으면 정보가 기록되지 않으며 현재 감정 필드의 값은 동일하게 유지됩니다.

미리 학습된 머신 러닝 모델에 대한 자세한 내용은 모델을 생성하여 케이스 감정 예측을 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.

예측 피드백

시스템은 예측 결과에 대한 피드백을 예측 결과[ml_predictor_results] 테이블에 저장합니다. ml_admin 역할을 가진 사용자는 테이블에 액세스하여 결과를 볼 수 있습니다. 감정 분석의 경우

- 각 감정 예측에 대한 정확히 예측됨 필드의 기본값이 true로 설정됩니다.
- 감정 분석 예측은 에이전트의 피드백을 수집하지 않으므로 최종 입력 값과 최종 출력 값 필드는 비어 있습니다.

예측 결과 테이블에는 건너뛴 예측과 실패한 예측에 대한 정보도 저장됩니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

관련 정보

감정 분석 구성

감정 분석 구성

모델을 생성하여 케이스 감정 예측

언어 탐지

언어 탐지 기능은 미리 학습된 모델을 사용하여 고객 서비스 케이스를 생성하는 데 사용되는 언어를 탐지합니다. 케이스 기록의 언어 필드에 언어를 추가하거나 케이스에 대한 기술로 언어를 추가하도록 모델을 구성할 수 있습니다.

All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

에이전트가 각 케이스에 대한 언어를 수동으로 선택하거나 케이스 라우팅을 위한 수동 프로세스를 사용할 필요가 없으므로 시간을 절약할 수 있습니다. 작업 기술 테이블에 저장된 언어 기술을 사용하여 필요한 언어 기술을 갖춘 할당 그룹 및 에이전트에 케이스를 라우팅합니다.

- AWA(Advanced Work Assignment)를 사용하여 케이스를 자동으로 라우팅할 수 있습니다.
- 할당 워크벤치를 사용하여 언어 기술에 따라 에이전트에게 케이스를 할당할 수 있습니다.
- 언어 필드의 값을 기준으로 케이스를 할당할 수 있습니다.

주:
탐지된 언어를 기반으로 하는 라우팅은 별도로 구성해야 합니다.

언어 탐지 기능은 20개 언어를 지원합니다. 자세한 내용은 Languages supported by Task Intelligence 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.

언어 탐지 플로우

케이스를 생성하는 데 사용되는 언어 탐지는 Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션에서 사용할 수 있는 플로우인 **Task Intelligence** 케이스 탐지 언어를 기반으로 합니다. 이 플로우는 다음 케이스 필드 중 적어도 하나 이상이 비어 있지 않다는 조건으로 케이스 생성 시 트리거됩니다.

- 짧은 설명
- 설명

케이스가 생성되면 시스템은 텍스트를 평가하고 탐지된 언어를 반환하는 Dynamic Translation 스포크 에서 언어 탐지 작업을 호출합니다.

반환된 언어 신뢰도가 정의된 신뢰도 임계치를 초과하는 경우, 시스템은 검사를 수행하여 해당 언어가 언어 [sys_language] 테이블에 존재하는지 확인합니다. 언어 코드를 ID 필드의 값과 일치시켜 이 검사를 수행합니다.

언어가 언어 테이블에 있는 경우, 시스템은 언어 탐지 모델 구성에 따라 다음을 수행합니다.

- 케이스 테이블의 언어 필드에 언어를 추가합니다.
- 예측 결과를 작업의 예측 결과 테이블 〔ml_predictor_results_task〕에 저장합니다.
- 작업 기술 테이블 〔task_m2m_skill〕에 언어 기술을 저장합니다.

자세한 내용은 모델을 생성하여 케이스 언어 탐지를 참조하십시오.

예측 결과

시스템은 예측 결과에 대한 피드백을 예측 결과〔ml_predictor_results〕 테이블에 저장합니다. ml_admin 역할을 가진 사용자는 테이블에 액세스하여 결과를 볼 수 있습니다.

언어 탐지의 경우 예측 결과 테이블은 언어 탐지 서비스 스포크의 예측 결과를 저장합니다. 탐지된 언어 필드에는 언어 탐지 서비스 스포크에서 반환한 언어가 저장됩니다.

예측 결과 테이블에는 건너뛴 예측과 실패한 예측에 대한 정보도 저장됩니다. 이 테이블에 대한 자세한 내용은 Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

관련 정보

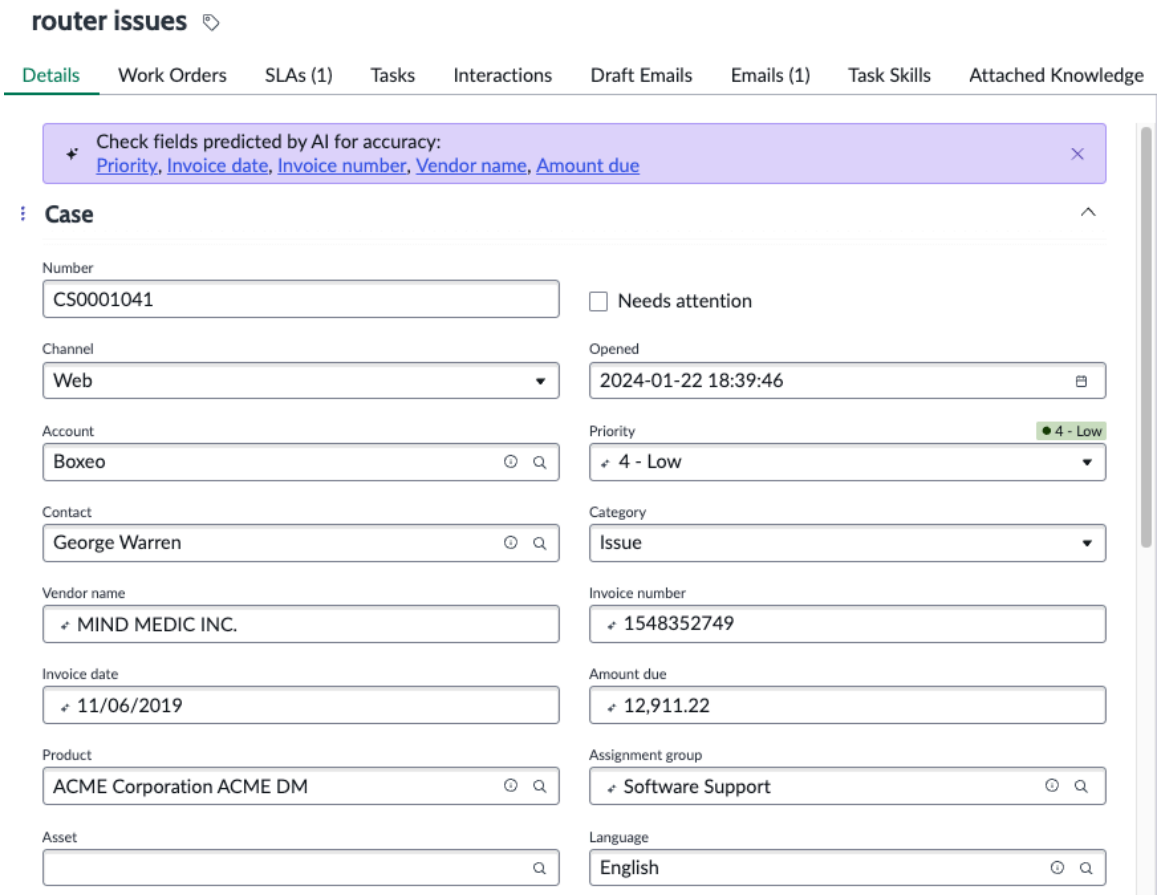
- 언어 탐지 구성
- Task Intelligence Admin Console
- 모델을 생성하여 케이스 언어 탐지

Document Intelligence for Customer Service

Document Intelligence for Customer Service 기능을 사용하여 신용 카드 번호 또는 고객 주소와 같은 관련 정보를 이메일 및 케이스 첨부 파일에서 추출하고 해당 정보를 케이스에 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.

Document Intelligence for Customer Service 추출된 필드



에이전트는 케이스에서 직접 Document Intelligence 인터페이스에 액세스하여 추출된 필드의 값을 검토하고 필요에 따라 수정할 수 있습니다. 이 인터페이스에서 에이전트는 올바른 값을 확인하고, 잘못된 값을 수정하고, 모델을 계속 학습시킬 수 있습니다. 권장 값을 확인하는 이 HITL(Human In the Loop) 상호작용을 통해 에이전트는 모델을 세분화하고 지속적으로 성능을 개선할 수 있습니다.

예측 필드 값

CSM Configurable Workspace 및 에서 예측된 값을 포함하는 문서 인텔리전스 케이스 양식의 필드는 AI 아이콘(✨) 및 코어 UI레이블로 식별됩니다. 이러한 필드에는 예측 값에 대한 추가 컨텍스트가 포함된 메시지를 표시하는 정보 아이콘도 포함되어 있습니다.

주:
시스템이 AI 아이콘을 자동으로 표시합니다. 에이전트는 기록 페이지를 새로 고칠 필요가 없습니다.

및 CSM Configurable Workspace코어 UI에서 예측 값을 포함하는 문서 인텔리전스 케이스 양식의 필드는 DocIntel## ### 메시지로 식별됩니다.

예측 배너

시스템이 하나 이상의 문서 인텔리전스 필드 예측을 포함하는 케이스 기록의 맨 위에 배너를 표시합니다. 다음과 같은 경우에 배너가 표시됩니다.

- 범주화 모델에서 자동으로 채워진 예측이 있는 필드가 하나 이상 있는 경우.
- 추출한 필드 중 하나 이상을 에이전트가 검토하지 않은 경우.

에이전트가 필드를 검토하면 배너가 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.

배너는 케이스 테이블의 기록, 케이스 테이블의 확장, 상호작용 기록에 대해 표시됩니다. 배너는 코어 UI 및 CSM Configurable Workspace에 표시됩니다.

배너는 *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled* 시스템 속성에 의해 활성화되거나 비활성화될 수 있습니다.

DocIntel Admin Experience

DocIntel Admin Experience는 다음을 수행하는 데 사용 가능한, 사용하기 쉬운 인터페이스를 제공합니다.

- 문서 처리 사용 사례 생성 및 구성
- Document Intelligence 솔루션 성능 모니터링

DocIntel 관리자 경험은 Document Intelligence Admin(com.snc.docintel_admin) 스토어 앱에서 사용할 수 있습니다. 이 앱은 Document Intelligence for Customer Service에서 요구하는 플로우와 속성을 자동으로 활성화합니다.

Task Intelligence Admin Console을 통해 DocIntel 관리자 경험에 액세스합니다.

1. 다음으로 이동 **Task Intelligence for Customer Service** 〉 설정.
2. 콘솔의 관련 애플리케이션 탐색 섹션 내 Document Intelligence 카드에서 **DocIntel** 열기를 선택합니다.

   주:
   Document Intelligence 관리자가 설치되어 있지 않으면 애플리케이션을 다운로드하고 활성화하는 데 사용할 수 있는 링크가 홈페이지에 표시됩니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Document Intelligence 사용 사례 생성
- Document Intelligence 성능 모니터링

.

사용 사례 목록

DocIntel 관리자 경험의 헤더에서 사용 사례를 선택하여 사용 사례 목록을 표시합니다. 사용 사례 목록에서는 기본 필터에 OR 조건을 사용하여 다음에 대한 사용 사례를 표시할 수 있습니다.

- Application = Task Intelligence for Customer service -or-
- MLUC ID = MLUC CSM-00003

주:
사용자는 고급 뷰에서 이러한 필터 조건을 수정할 수 없습니다.

각 사용 사례에는 사용 사례가 생성되면 자동으로 할당되는 MLUC ID 번호가 있습니다. 이는 머신 러닝 사용량 추적에 사용되는 ID 번호입니다. Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션은 Document Intelligence for Customer Service 사용 사례의 MLUC ID를 관리합니다.

문서 분류

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 문서 분류 사용 사례를 생성하고 AI가 탐지하여 문서에 적용할 클래스 또는 범주를 정의할 수 있습니다. 이는 평가해야 하는 여러 유형의 문서가 있는 경우에 유용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 단계에서 문서 분류 사용 사례를 설정합니다.

1. 문서 분류 사용 사례를 만듭니다.

   사용 사례의 이름과 속성을 정의합니다.

2. 문서 클래스를 만듭니다.

   AI가 탐지하여 문서에 적용하는 방법을 학습할 클래스 또는 범주를 정의합니다.

3. 문서 분류를 위한 문서 작업을 생성하고 클래스별로 샘플 문서를 업로드합니다.
4. 사용 사례를 교육합니다.

   지속적인 개선을 위해 완료된 문서 작업의 사용자 입력을 AI에 제공하는 학습 작업을 시작합니다.

관련 정보

Document Intelligence

Document Intelligence for Customer Service 구성

Document Intelligence에서 예측한 값 검토 및 제출

Document Intelligence for Customer Service 작동 방식

Document Intelligence for Customer Service는 일련의 단계를 수행하여 이메일 및 케이스 첨부 파일에서 관련 정보를 추출하고 해당 정보를 케이스 기록의 필드에 추가합니다.

사용 사례

사용 사례(이전의 작업 정의)는 처리할 문서 유형의 구조를 정의하는 데 사용되는 템플릿입니다. 사용 사례는 사용 사례 기록과 관련 필드, 필드 그룹, 통합, 플로우 및 모든 관련 ML(머신 러닝) 모델로 구성됩니다. 자세한 내용은 Set up document extraction use cases 문서를 참조하십시오.

문서 인텔리전스 사용 사례 구성요소

구성요소	설명
필드	값을 추출할 필드를 식별합니다. 사용 사례에는 케이스 및 이메일 첨부 파일에서 추출할 필드 목록과 추출한 값을 케이스 테이블의 필드에 매핑하는 과정이 포함됩니다.
필드 그룹	필드 그룹은 문서 인텔리전스이 테이블, 확인란 목록 및 기타 논리적 필드 그룹이 있는 문서에서 데이터를 추출하는 데 도움이 됩니다.
문서 작업	문서 작업에는 올바른 정보를 식별하고 추출하기 위해 사용 사례를 학습시키는 데 사용되는 하나 이상의 첨부 문서가 포함됩니다. 문서 작업은 사용 사례 양식의 문서 작업 관련 목록에 저장됩니다. 문서 인텔리전스 기능은 유효한 첨부 파일이 있는 각 케이스에 대해 이러한 작업을 생성합니다. 각 작업은 모델을 학습시킵니다. CSM Configurable Workspace에서 에이전트는 이러한 작업을 보고 추출한 값을 확인하거나 수정하며 모델을 계속 학습시킬 수 있습니다.
통합	값을 추출할 시기를 문서 인텔리전스 기능에 알려주는 조건을 선택합니다. 시스템은 지정된 조건을 충족하는 케이스에 대한 작업을 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.

문서 인텔리전스 사용 사례 구성요소

구성요소	설명
	예를 들어 **[Category] [is] [Credit Card]**인 범주 필드에 조건을 추가할 수 있습니다. 실행 시에 시스템은 활성 사용 사례를 평가하고 통합을 기반으로 케이스에 사용할 사용 사례를 식별합니다. 케이스 또는 케이스 유형에 대한 통합과 일치하는 첫 번째 활성 사용 사례가 선택됩니다. 케이스 또는 케이스 유형에 대한 사용 사례가 있지만 통합과 일치하는 작업이 없으면 사용 사례가 선택되지 않습니다. 사용 사례별로 하나의 통합을 만들 수 있습니다. 사용 사례 하나에 둘 이상의 통합이 있는 경우 시스템은 최근 통합을 사용합니다. **주:** 통합을 만들 때 플로우 생성 확인란이 선택되지 않은 상태여야 합니다.

ti_admin 또는 ti_analyst 역할을 가진 사용자는 케이스 및 케이스 유형에 대한 사용 사례를 만들 수 있습니다. 실행 시에 시스템은 케이스가 생성되고 올바른 첨부 파일이 있을 때 케이스 또는 케이스 유형에 따라 올바른 사용 사례를 식별합니다. 특정 케이스 유형에 대한 사용 사례가 없는 경우 시스템은 사용할 사용 사례를 찾을 때까지 계층 구조 체인에서 올라갑니다.

사용 사례는 사용 사례(di_task_definition) 테이블에 저장됩니다.

추출 모드

사용 사례에는 문서 작업에서 데이터를 추출하는 방법과 작업을 처리하는 방법을 결정하는 추출 모드가 포함됩니다. 이 모드는 문서 인텔리전스 작업 공간에서 필드의 동작을 변경합니다.

문서 인텔리전스에서는 다음과 같은 추출 모드를 사용합니다.

문서 인텔리전스 사용 사례 추출 모드

추출 모드	정의
권장 사항	문서 인텔리전스 작업 공간에서 추출된 필드에 대한 권장 사항을 제공합니다. 에이전트는 필드에 권장되는 값을 선택하거나 수동으로 값을 입력할 수 있습니다. 모든 필드를 검토해야 합니다. AI의 예측 신뢰도에 따라 권장 사항의 순서가 정해집니다. 문서 인텔리전스가 문서를 계속 처리하면서 시간이 지남에 따라 권장 사항이 개선됩니다.
자동 채우기	문서 인텔리전스 작업 공간에서 추출된 필드에 대한 값을 추가합니다. 모든 필드를 검토해야 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.

문서 인텔리전스 사용 사례 추출 모드

추출 모드	정의
	자동 채우기는 AI가 예측할 수 있을 만큼 충분한 확신을 가지고 있는 경우에만 작동합니다. 사용 사례에서 자동 채우기 임계치 필드를 업데이트하여 신뢰도 임계치를 변경할 수 있습니다.
완전 자동화 (바로 처리)	문서 인텔리전스은 모든 필드에 대한 데이터를 추출하고 모든 필수 필드에 대한 신뢰 점수가 정의된 신뢰도 임계치를 초과하는 경우 문서 작업을 처리합니다. 문서 인텔리전스은 시간이 지남에 따라 점점 더 많은 문서를 처리함에 따라 자신감이 높아집니다. 자주 처리되는 문서에 대해 또는 시스템에 확신이 있는 경우 완전 자동화 모드를 선택합니다.

추출 레이블

CSM Configurable Workspace에서 문서 인텔리전스 예측 값이 포함된 케이스 양식 필드는 AI 아이콘(✦)과 레이블로 식별됩니다. 이러한 필드에는 예측 값에 대한 추가 컨텍스트가 포함된 메시지를 표시하는 정보 아이콘도 포함되어 있습니다.

코어 UI에서 문서 인텔리전스 예측 값이 포함된 케이스 양식 필드는 `DocIntel## ###` 메시지로 식별됩니다.

- 완전 자동화 모드의 경우 작업이 반환하는 추출된 각 필드 아래에 메시지가 나타납니다. 에이전트가 케이스 기록을 보기 전에 각 필드의 값과 메시지가 케이스에 추가됩니다.
- 다른 추출 모드의 경우 에이전트가 Document Intelligence 인터페이스에서 추출한 값을 검토하고 값을 확인하거나 수정한 다음 해당 값을 제출한 후 추출된 필드 아래에 메시지가 나타납니다.

예측 필드 값

CSM Configurable Workspace에서 문서 인텔리전스 예측 값이 포함된 케이스 양식 필드는 AI 아이콘(✦)과 레이블로 식별됩니다. 이러한 필드에는 예측 값에 대한 추가 컨텍스트가 포함된 메시지를 표시하는 정보 아이콘도 포함되어 있습니다.

코어 UI에서 문서 인텔리전스 예측 값이 포함된 케이스 양식 필드는 `DocIntel## ###` 메시지로 식별됩니다.

성능

문서 인텔리전스 for 고객 서비스기능은 첨부 파일이 있는 케이스를 식별하고, 첨부 파일을 스캔하고, 케이스 필드에 대한 권장 사항을 만드는 데 시간이 필요합니다. 또한 응답시간은 첨부 파일이 있는 케이스 볼륨 및 데이터 센터 위치와 같은 요소에 따라 달라집니다.

시스템은 다음 시나리오의 경우 사용자에게 알림을 표시합니다.

- 추출이 실패할 경우
- 추출이 너무 느린 경우

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

- 첨부 파일이 없는 경우
- 예기치 않은 첨부 파일이 있는 경우

작동 방식

케이스가 생성되면 문서 인텔리전스 for 고객 서비스는 다음 사항을 확인합니다.

- 케이스에 하나 이상의 첨부 파일이 있는지
- 첨부 파일 유형이 *sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types* 시스템 속성에 지정되었는지

해당하는 경우 이 기능은 다음을 수행합니다.

- 케이스 또는 케이스 유형 및 사용 사례 통합을 기반으로 사용할 올바른 사용 사례를 식별합니다.
- 사용 사례, 각 첨부 파일의 sys_id 및 케이스 참조를 사용하여 작업을 생성합니다.
- 예측 모델에 입력으로 작업, 첨부 파일 sys_id 및 케이스 참조를 전송합니다.
- OCR(광학 문자 인식) 솔루션을 사용하여 문서에서 데이터를 추출합니다.
- 솔루션이 완료되면 작업의 상태를 완료로 설정합니다.
- 사용 사례의 추출 모드가 완전 자동화로 설정된 경우 추출된 값이 케이스에 추가됩니다.
- 추출 모드가 자동 채우기 또는 권장 사항으로 설정된 경우 에이전트는 Document Intelligence 작업 공간에서 추출한 값을 확인할 수 있습니다.

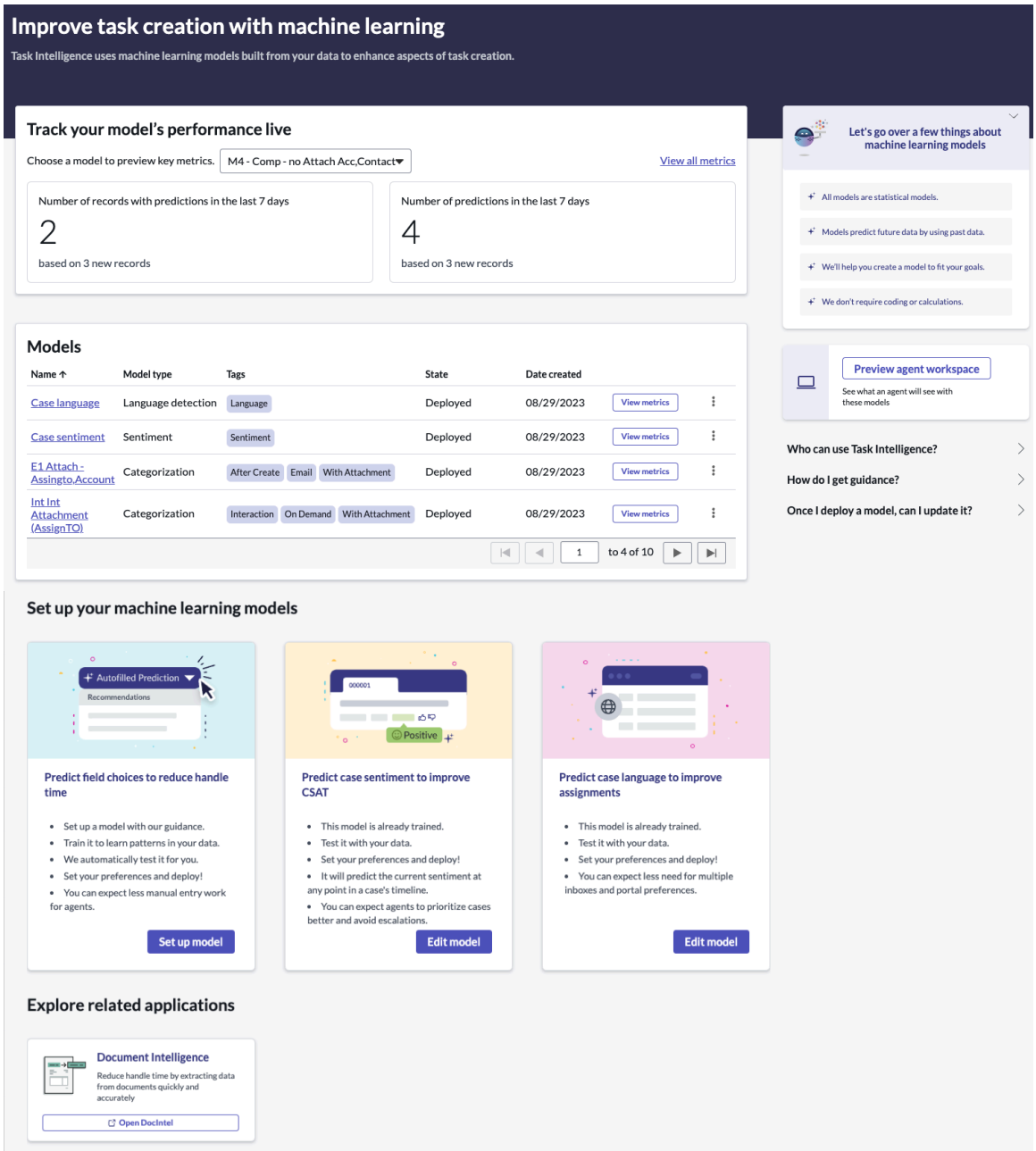
에이전트는 케이스를 열고 예측 필드를 검토하거나 DocIntel에서 검토를 선택하고 Document Intelligence 작업 공간 인터페이스를 별도의 탭에서 열어 예측 작업을 검토할 수 있습니다. 이 인터페이스에서 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 예측된 각 필드를 검토합니다.
- 올바르게 예측된 값을 확인합니다.
- 올바르지 않거나 누락된 값을 업데이트합니다.
- 변경 내용을 제출합니다.

Task Intelligence Admin Console

Task Intelligence Admin Console을 사용하여 케이스 및 상호작용 기록에 대한 다양한 유형의 정보를 예측하는 머신 러닝 모델을 생성, 학습 및 배포합니다.

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



Admin Console에서 예측 모델을 설정하고, 에이전트의 경험을 미리 보고, 모델이 활성 상태가 되는 시기를 확인하고, 모델 성능을 추적할 수 있습니다.

Admin Console은 몇 단계만에 머신 러닝 모델을 만들고 구현하는 데 사용할 수 있는 도구를 제공합니다. 각 모델은 6단계 프로세스를 따릅니다.

머신 러닝 모델을 만들고 구현하는 단계

1. 시작점으로 사용할 모델을 선택합니다.	모델이 수행하려는 작업에 따라 모델을 선택합니다. 예:

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

머신 러닝 모델을 만들고 구현하는 단계

	• 필드 예측 모델을 사용하여 케이스 와 상호작용을 범주화하는 데 사용할 수 있는 필드 값 예측을 만듭니다. • 케이스 감정 모델을 사용하여 케이스 생성부터 케이스 해결까지 어느 시점에서나 감정을 예측할 수 있습니다.
2. 모델의 목적을 정의합니다.	모델을 예측하고 싶은 시기와 예측하려는 항목을 지정합니다. 예를 들어 새 케이스가 생성되면 범주와 우선순위를 예측합니다.
3. 모델을 학습시키는 데 사용되는 데이터를 선택합니다.	케이스에 대한 짧은 설명 및 설명에 있는 텍스트와 같이 선택한 데이터를 사용하여 모델을 학습시키면 모델이 데이터의 패턴을 학습할 수 있습니다. 그런 다음 모델을 테스트하여 얼마나 잘 작동하는지 확인합니다.
4. 모델의 결과를 평가합니다.	테스트 결과를 보고 모델이 얼마나 잘 수행되었는지 확인합니다. 이러한 결과는 모델이 배포된 후 수행되는 방식을 나타냅니다.
5. 예측 결과에 대한 기본 설정을 선택합니다.	예측을 기록 필드에 직접 추가하거나, 예측을 권장 사항으로 표시하거나, 백그라운드에서 예측을 모니터링합니다.
6. 모델을 배포합니다.	선택 항목을 검토하고 모델 사용을 시작합니다.

Task Intelligence Admin Console을 사용하여 관련 애플리케이션에 액세스할 수도 있습니다. 콘솔 사용 방법에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 모델을 생성하여 기록 필드 예측
- 모델을 생성하여 케이스 감정 예측
- 모델을 생성하여 케이스 언어 탐지
- Document Intelligence 사용 사례 생성

머신 러닝 모델 설정 및 동작

고객 서비스 케이스에 대한 필드 값과 감정을 예측하는 모델을 설정합니다.

모델 학습

머신 러닝 모델 학습이란 모델이 과거 데이터의 패턴을 학습하여 새 데이터를 예측하는 상황을 뜻합니다. 모델은 패턴을 학습할 수 있도록 많은 데이터를 사용하여 학습되며, 대규모 데이터 세트는 학습된 패턴을 통계적으로 의미 있게 만듭니다.

필드 예측 모델 설정

ml_admin 역할을 가진 사용자는 머신 러닝 모델을 만들고 학습시켜 Task Intelligence Admin Console에서 필드 값을 예측할 수 있습니다.

필드 예측 모델을 시작점으로 사용하여 모델이 학습하는 교육 데이터 세트를 선택할 수 있습니다. 다음 테이블의 데이터를 사용하여 모델을 학습시킬 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.

- 이메일 [sys_email] 테이블
- 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블
- 케이스 테이블을 확장하는 테이블
- 상호작용 [interaction] 테이블

이메일 또는 케이스 첨부 파일의 데이터를 사용하여 모델을 학습시킬 수도 있습니다.

그런 다음 해당 데이터에서 두 가지 유형의 필드 간에 패턴을 학습하도록 모델에 지시합니다.

- 출력 필드는 모델이 예측하려는 필드입니다. 예를 들어 케이스의 범주 및 우선순위 필드입니다.
- 입력 필드는 모델이 예측의 기초로 사용하는 필드입니다. 예를 들어 이메일의 제목과 본문에 있는 텍스트입니다.

권장 입력 필드를 사용하거나 이러한 필드를 수정하고 고유한 기본 설정을 추가할 수 있습니다.

모델이 첨부 파일의 텍스트를 사용하도록 구성된 경우 케이스 또는 상호작용이 생성되면 시스템에서 다음 단계를 수행합니다.

- 시스템은 지원되는 컨텐츠 유형과 파일 확장명으로 첨부 파일에 대한 기록을 확인합니다. 지원되지 않는 파일 확장명이 있는 첨부 파일은 무시합니다.
- 기록에 지원되는 형식의 첨부 파일이 있는 경우 시스템은 텍스트를 구문 분석하고 입력 필드의 텍스트와 함께 입력으로 범주화 모델로 보냅니다.
- 기록에 첨부 파일이 없거나 지원되는 형식의 첨부 파일이 없는 경우 시스템은 입력 필드의 텍스트를 범주화 모델로 보냅니다.

지원되는 컨텐츠 유형과 파일 확장명은 *sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types* 시스템 속성에 저장됩니다. 자세한 내용은 Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

여러 언어 지원

모델이 첨부 파일을 포함하도록 구성된 경우 범주화는 첨부 파일을 포함하여 여러 언어를 지원합니다. 범주화 모델은 예측 언어를 반환하고 예측 결과[ml_predictor_results] 테이블의 탐지된 언어 필드에 저장합니다.

케이스 감정 모델 설정

케이스 감정 모델은 커뮤니케이션 패턴을 학습하기 위해 대규모 데이터 세트로 미리 학습됩니다. 이 데이터는 고객 이메일 및 케이스 설명 및 코멘트에서 가져오며 에이전트와 고객 간의 일반적인 커뮤니케이션을 반영합니다.

- 이메일: 모델은 케이스가 생성될 때 감정을 예측하기 위해 초기 이메일의 제목과 본문에 있는 텍스트를 사용합니다. 후속 이메일 본문의 텍스트는 예측을 업데이트하는 데 사용됩니다.
- 케이스: 모델은 케이스에 대한 짧은 설명과 설명에 있는 텍스트를 사용하여 케이스가 생성될 때 감정을 예측합니다. 케이스에 추가된 코멘트는 예측을 업데이트하는 데 사용됩니다.

케이스 감정 모델은 케이스 유형을 지원합니다. 감정 모델을 설정할 때 감정 분석을 실행할 테이블을 선택합니다. 다음을 선택할 수 있습니다.

- 케이스 테이블
- 케이스 테이블을 확장하는 테이블

주:
감정 분석 기능은 케이스 테이블의 사용자 지정 확장의 수준 하나를 지원합니다.

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

CSM용 예측 인텔리전스 솔루션 정의

인스턴스 기록을 사용하여 고객 서비스 관리 특정 솔루션을 빌드합니다.

솔루션 정의

이러한 솔루션 정의는 예측 인텔리전스 및 고객 서비스 관리 모두 활성 상태인 인스턴스에서 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 고유한 솔루션 정의 기록을 생성하여 동작을 사용자 지정합니다.

고객 서비스 관리 대상 솔루션 정의

솔루션 정의	솔루션 유형	설명
CSM 케이스 할당	분류	짧은 설명에서 할당 그룹 필드를 예측합니다.
CSM 케이스 범주화	분류	짧은 설명에서 범주 필드를 예측합니다.
CSM 케이스 우선순위 지정	분류	짧은 설명에서 우선순위 필드를 예측합니다.
케이스를 주제로 그룹화	클러스터링	짧은 설명에 따라 유사한 케이스를 주제로 클러스터링합니다.
모든 유사 케이스	유사성	케이스 조사 및 해결 프로세스에서 고객 서비스 에이전트에 도움이 될 수 있는 짧은 설명에 따라 유사한 케이스를 권장합니다.
권장 오픈 케이스	유사성	짧은 설명에 따라 유사한 오픈 케이스를 권장합니다.
권장 해결 케이스	유사성	짧은 설명에 따라 유사한 해결 케이스를 권장합니다.
중요 문제 탐지기	유사성	짧은 설명에 따라 중요 문제에 대한 권장 사항을 제공합니다. • 사용 가능한 경우 하나 이상의 중요 케이스를 권장합니다. • 그렇지 않으면 중요 케이스에 하위 케이스로 링크되지 않은 유사한 케이스를 권장합니다.
유사한 지식 문서	유사성	지식 문서의 텍스트, 짧은 설명 및 설명 필드를 고객 서비스 케이스의 짧은 설명과 비교하여 유사한 지식 문서를 권장합니다.
모든 유사한 지식 문서	유사성	고객 서비스 케이스의 짧은 설명과 Knowledge View 데이터베이스 뷰 〔sn_customerservice_knowledge_view〕의 필드를 비교하여 유사한 지식 문서를 권장합니다.

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

고객 서비스 관리 대상 솔루션 정의

솔루션 정의	솔루션 유형	설명
		주: 이 솔루션 정의는 자동 응답 기능에 사용됩니다. 자세한 내용은 자동 응답 알림 컨텐츠를 찾기 위한 유사성 솔루션 교육 문서를 참조하십시오.

분류 솔루션에 대한 비즈니스 규칙

이러한 비즈니스 규칙은 CSM 케이스 할당, CSM 케이스 분류, CSM 케이스 우선순위 지정 솔루션 정의에만 적용되며, 예측 인텔리전스 및 고객 서비스 관리 모두 활성 상태인 인스턴스에만 사용 가능합니다. 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블에 고유한 비즈니스 규칙을 생성하여 예측 및 보고 동작을 사용자 지정합니다.

고객 서비스 관리용 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
기본 케이스 기반 예측	케이스 (sn_customerservice_case)	활성 고객 서비스 관리 솔루션에서 예측 결과를 생성합니다. 케이스 기록이 삽입될 때 실행됩니다.
예측 결과 업데이트	케이스 (sn_customerservice_case)	솔루션 정확성과 범위 통계를 업데이트합니다. 케이스 기록이 종결될 때 실행됩니다.

업그레이드 정보

인스턴스가 Kingston 릴리스에서 실행 중이며 Washington DC 릴리스로 업그레이드하려면 다음을 수행합니다.

- 기본 케이스 기반 예측 비즈니스 규칙 템플릿을 사용하여 새 비즈니스 규칙을 생성합니다. 이 규칙에는 findActiveSolution(solutionName) 메서드에서 검색한 모든 활성 솔루션을 가져오는 솔루션 변수가 포함되어 있습니다.
- 전역 도메인 환경에서 비즈니스 규칙에 의해 호출되는 솔루션을 명시적으로 제공해야 하는 solutionNames 배열 변수를 사용합니다.
- MSP 환경과 같은 도메인 분리 환경에서는 쉽게 사용자 지정할 수 있도록 비즈니스 규칙 템플릿의 설명 코드 문서를 참조하십시오.
- 비즈니스 규칙 템플릿은 기본값에 대한 변경 사항에 관계없이 applyPredictionForSolution() 메서드를 호출하여 예측합니다.

예측 정확도 유지

비즈니스 조건의 변경 사항을 반영하기 위해 새로운 솔루션을 재교육, 수정 또는 생성하여 예측 차이를 관리할 수 있습니다. 여러 소비 지점과 가상 사용자에서 필요한 만큼 작동하는지 확인하기 위해 시간에 따른 비즈니스 규칙을 테스트하고 수정합니다.

관련 정보

유사한 케이스/권장 사항

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

추세 케이스 주제

Predictive Intelligence를 사용하여 케이스를 더욱 효율적으로 사전에 해결하고 유사한 문제가 있는 케이스 클러스터를 식별하고 케이스 볼륨을 차지하는 요인을 정확히 찾아냅니다. 각 케이스 클러스터는 추세 케이스 주제를 나타냅니다.

추세 케이스 주제를 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 매니저 생산성 향상: 유사한 근본 문제를 찾아내고 해결하기 위해 조치하는 케이스 클러스터를 빠르게 식별합니다.
- 고객 경험 향상: 고객 서비스 데이터의 패턴을 분석하여 문제를 사전에 해결합니다.
- 운영 우수성 향상: 유사한 케이스를 한 번에 해결하여 오픈 케이스의 백로그를 줄입니다.

시스템 관리자는 유사한 케이스를 클러스터링하기 위한 솔루션 정의를 학습하고 클러스터링에 대한 유사한 중요 케이스를 식별합니다.

중요 문제 매니저는 케이스의 백로그를 분석하기 위해 추세 케이스 주제 목록을 사용합니다. 목록을 사용하여 백로그를 연결하거나 새 중요 케이스를 만들 수 있는 기존 중요 케이스를 빠르게 식별할 수 있습니다.

활성화 정보

추세 케이스 주제 기능에는 CSM(com.snc.csm_ml) 플러그인과 Major Issue Management(com.sn_majorissue_mgt) 플러그인에 대한 Predictive Intelligence가 필요합니다.

관련 정보

- 추세 케이스 주제 구성
- 추세 케이스 주제 보기
- 기존 중요 케이스에 추세 케이스 주제 추가
- 추세 케이스 주제에 대한 중요 케이스 생성

유사 케이스 권장 사항

유사한 케이스 권장 사항 기능을 사용하면 고객 서비스 에이전트가 현재 케이스에 대한 유용한 정보를 제공할 수 있는 유사한 케이스를 쉽게 찾을 수 있습니다. 이 기능은 중요 문제와 관련될 수 있는 케이스에 대한 권장 사항을 제공할 수도 있습니다.

유사 케이스 권장 사항 기능은 다음 구성요소를 사용합니다.

Contextual Search를 위한 추가 검색 자원

Contextual Search를 위한 추가 검색 자원이 제공됩니다. 이러한 추가 자원을 사용하면 고객 서비스 에이전트가 현재 케이스와 관련된 정보에 대한 오픈 케이스나 해결된 케이스를 검색할 수 있습니다.

예측 인텔리전스 유사성 솔루션 정의

여러 가지 추가 검색 자원에는 머신 러닝(ML) 유사성 솔루션 정의가 연결되어 있습니다. 이러한 추가 자원은 케이스 짧은 설명을 기반으로 컨텍스트 검색을 수행하고 비슷한 기록 목록을 반환합니다.

Agent Workspace의 예측 인텔리전스

예측 인텔리전스는 현재 케이스와 유사한 케이스 목록을 에이전트에게 제공할 수 있습니다. 이러한 유사 케이스는 현재 케이스에 대한 유용한 세부 정보나 해결 정보를 제공할 수 있습니다. 예측 인텔리전스는 잠재적인 중요 문제 및 중요 케이스에 대한 권장 사항도 제공할 수 있습니다.

유사 케이스/권장 사항 기능을 통해 고객 서비스 에이전트는 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.

- 현재 케이스와 유사한 케이스를 찾습니다.
- 해결된 케이스의 해결 메모 및 코드를 현재 케이스에 복사합니다.
- 현재 케이스를 유사한 케이스에 연결합니다.
- 현재 케이스와 유사한 오픈 케이스 목록을 보고, 현재 케이스를 중요 케이스 후보로 제출합니다.
- 하나 이상의 유사한 중요 케이스를 보고, 현재 케이스를 중요 케이스의 하위로 연결합니다.

중요 문제 관리자는 중요 케이스와 유사한 케이스를 검색하여 하위 케이스로 추가할 수 있습니다.

Agent Workspace와 플랫폼 인터페이스의 기능 사용

에이전트는 Agent Workspace를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 추가 검색 자원을 사용하여 예측 인텔리전스에서 검색을 수행합니다.
- 검색 결과에 현재 케이스에서 선택한 케이스로 연결되는 링크를 만듭니다.
- 선택한 케이스에서 현재 케이스로 해결 정보를 복사합니다. 여기에는 해결 코드와 해결 메모(그러면 에이전트가 케이스를 저장해야 함)가 포함됩니다.
- 중요 케이스가 포함되지 않은 비슷한 케이스의 목록을 봅니다. 이 방법을 통해 현재 케이스가 중요 케이스 후보가 될 수 있는지 확인할 수 있습니다.
- 중요 케이스를 하나 이상 포함한 유사 케이스의 목록을 봅니다. 중요 케이스가 결과 목록에 처음 표시됩니다. 에이전트는 사용 가능한 작업을 사용하여 현재 케이스를 중요 케이스의 하위로 추가할 수 있습니다.

에이전트는 플랫폼 인터페이스를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 추가 검색 자원을 사용하여 케이스 양식의 관련 검색 결과 섹션에서 검색을 수행합니다. 에이전트는 관련 검색 필드를 기준으로 목록에서 이러한 추가 자원을 선택할 수 있습니다.
- 검색 결과에 현재 케이스에서 선택한 케이스로 연결되는 링크를 만듭니다.

플러그인

비슷한 케이스/권장 사항에 대한 구성이 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)에 포함되어 있습니다.

유사 케이스/권장 사항 기능이 Contextual Search 플러그인(com.snc.contextual_search)에 종속되어 있습니다. Contextual Search 플러그인을 활성화하여 컨텍스트 검색 및 추가 검색 자원을 사용합니다.

다음 기능과 비슷한 케이스/권장 사항을 사용하려면 연결된 플러그인을 활성화하십시오.

- 중요 문제 관리 – Major Issue Management 플러그인(com.sn_majorissue_mgt)을 활성화합니다.
- 예측 인텔리전스 - 예측 인텔리전스 플러그인(com.glide.platform_ml)을 활성화합니다.
- Problem Management - Problem Management Best Practice - Madrid - State Model(com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)을 활성화합니다.

관련 정보

Customer Service Management의 머신 러닝 솔루션

추가 검색 자원

유사 케이스 권장 사항 기능은 Contextual Search 애플리케이션을 사용하여 구성되는 추가 검색 자원을 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.

다음으로 이동 컨텍스트 검색 〉 추가 자원 검색 자원(추가 자원 뷰) 목록을 보려면. 테이블 및 예측 인텔리전스 유사성이라는 두 가지 유형의 추가 검색 자원을 사용할 수 있습니다.

테이블 자원

테이블 유형의 추가 검색 자원은 선택한 테이블을 기반으로 하며, 기록을 검색 결과에 포함하기 위해 충족되어야 하는 특정 조건이 있습니다.

다음 테이블은 Customer Service 플러그인에 포함된 추가 검색 자원입니다.

- 해결된 케이스
- 오픈된 중요 문제

다음 테이블의 추가 검색 자원이 Problem Management Best Practice - Madrid - State Model 플러그인에 포함됩니다.

- 오픈 문제
- 해결된 문제

테이블 유형 추가 검색 자원

추가 자원	테이블	설명
해결된 케이스	케이스	해결되거나 종결된 상태의 최근 6개월 내에 만든 케이스의 목록을 반환하며, 해결 코드는 다음 중 하나입니다. • 해결됨 – 제공된 지원/지침에 따라 수정 • 관련 PRB를 종결해 해결 • 개방 PRB에 따라 임시 해결책 제공 사용 가능한 작업: • 케이스에 연결: 현재 케이스가 검색 결과에서 선택한 케이스의 하위 항목이 됩니다. • 해결 정보 복사: 해결 메모 및 해결 코드를 선택한 케이스에서 현재 케이스로 복사합니다.
오픈된 중요 문제	케이스	열린 중요 케이스의 목록을 반환합니다. 사용 가능한 작업: 케이스에 연결: 현재 케이스가 검색 결과에서 선택한 케이스의 하위 항목이 됩니다.
오픈 문제	문제	열린 문제의 목록을 반환합니다. 사용 가능한 작업: 케이스에 연결: 현재 케이스의 문제 참조로 선택한 기록을 추가합니다.
해결된 문제	문제	해결되거나 종결된 상태의 문제 목록을 반환합니다. 사용 가능한 작업:

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

테이블 유형 추가 검색 자원

추가 자원	테이블	설명
		케이스에 연결: 현재 케이스의 문제 참조로 선택한 기록을 추가합니다.

예측 인텔리전스 유사성 자원

예측 인텔리전스 유사성 유형의 추가 검색 자원은 머신 러닝(ML) 유사성 솔루션 정의와 연결됩니다. 이 유형의 검색 자원에는 예측 인텔리전스 플러그인(com.glide.platform_ml)이 필요합니다. 다음 테이블에 나열된 자원은 예측 인텔리전스 플러그인에 포함되어 있습니다.

연결된 유사성 솔루션 정의 외에도 예측 인텔리전스 유사성 자원에 속성을 구성할 수 있습니다. 이러한 속성은 검색 결과에 포함될 케이스에 대해 충족되어야 하는 조건을 식별합니다.

예측 인텔리전스 유사성 유형 추가 검색 자원

추가 자원	테이블	설명
권장 해결 케이스	케이스	지난 6개월 내에 만들어진 해결된 유사 케이스의 목록을 반환합니다. 권장되는 해결된 케이스 유사성 솔루션 정의와 연결됩니다.
권장 오픈 케이스	케이스	지난 6개월 내에 만들어진 오픈 유사 케이스의 목록을 반환합니다. 권장되는 오픈 케이스 유사성 솔루션 정의와 연결됩니다.
모든 유사 케이스	케이스	지난 6개월 내에 만들어진 모든 유사 케이스의 목록을 반환합니다. 모든 유사 케이스 유사성 솔루션 정의와 연결됩니다.

중요 케이스 에이전트 지원 권장 사항

중요 케이스 에이전트 지원 권장 사항은 중요 케이스에 권장 사항을 제공하는 데 사용됩니다.

에이전트 지원은 두 가지 중요 케이스 시나리오 각각에 대한 권장 사항을 제공합니다.

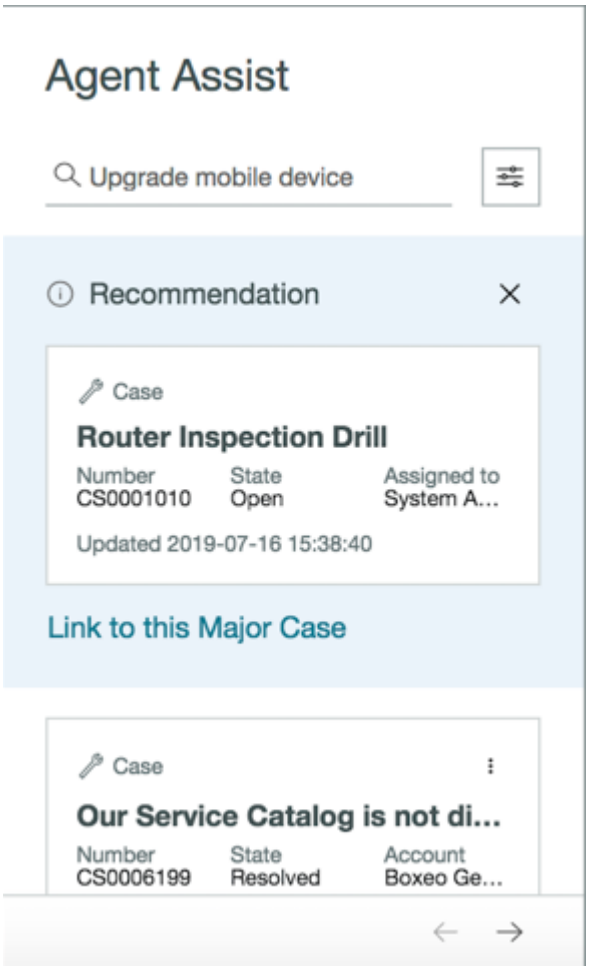
- 중요 케이스 찾음: 현재 케이스와 유사한 솔루션 정의에 지정된 시간 범위 내에 생성된 하나 이상의 중요 케이스로 구성된 목록을 반환합니다. 케이스는 유사성 점수 기준으로 나열됩니다. 기본 시간 범위는 어제 시작으로 설정됩니다.
- 중요 케이스를 찾을 수 없음: 현재 케이스와 유사한 솔루션 정의에 표시된 시간 범위 내에 생성된 케이스 개수를 기반으로 권장 사항을 반환합니다(중요 케이스를 포함하지 않음). 기본 시간 범위는 어제 시작으로 설정됩니다.

솔루션 정의 임계치에 대한 시간 범위를 구성하려면 유사성 점수 임계치 업데이트 를 참조하십시오.

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

중요 케이스 에이전트 지원 권장 사항이 현재 케이스와 비슷한 하나 이상의 중요 케이스를 찾을 경우, 예측 인텔리전스 탭에는 유사성 점수에 의해 순위가 매겨진 이러한 케이스가 표시됩니다. 점수가 가장 높은 케이스는 흰색 상자와 제목 중요 케이스로 강조 표시되며, 현재 케이스를 중요 케이스에 연결하는 사용자 작업을 포함합니다.

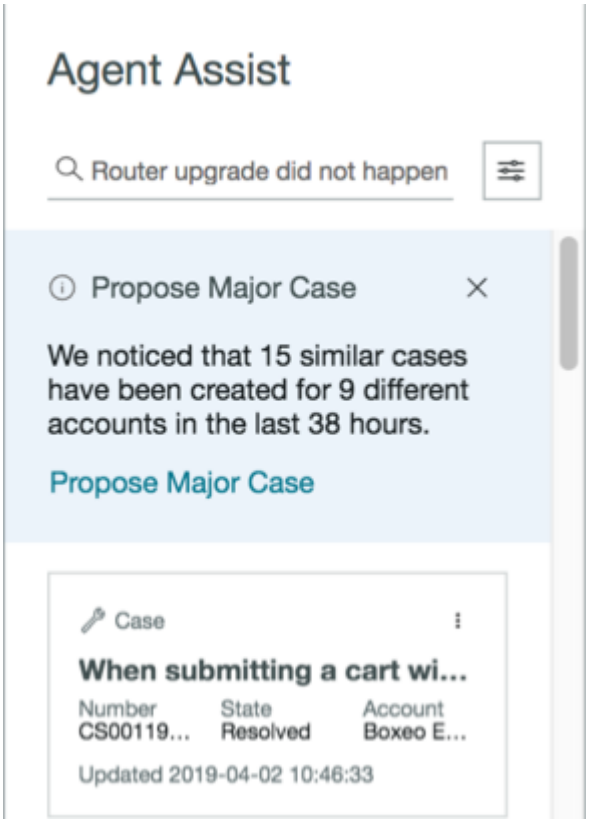
예측 인텔리전스 중요 케이스 권장 사항



중요 케이스 에이전트 지원에 대한 권장 사항이 현재 케이스와 유사한 케이스를 찾는 경우, 예측 인텔리전스 탭에는 파란색 상자로 강조 표시된 권장 사항이 표시됩니다. 현재 케이스를 중요 케이스 후보로 제안하는 옵션이 포함되어 있습니다.

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

예측 인텔리전스 탭 유사 케이스 권장 사항



중요 케이스 에이전트 지원 권장 사항:

- 중요 케이스 에이전트 지원 권장 사항 ML 솔루션 정의를 사용합니다.
- 예측 인텔리전스 탭에 표시되는 권장 사항 제목 및 메시지와 같은 사용자 지정 옵션을 고객에게 제공하는 몇 가지 속성이 포함되어 있습니다.
- 가능한 중요 케이스 추세 정의를 포함합니다.

  이 정의는 다음에 대한 임계치를 설정합니다.

  - 중요 문제 권장 사항에 대해 케이스가 속해야 하는 고유한 계정 수 찾기. 기본값은 3입니다.
  - 스크립트를 사용하여 중요 문제 권장 사항에 대해 솔루션 정의에서 반환해야 하는 유사 케이스 수입니다. 기본값은 10입니다.

유사성 솔루션 정의

유사 케이스 권장 사항 기능은 유사성 모델에 대해 여러 가지 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 사용합니다.

다음으로 이동 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의. 다음 솔루션 정의는 유사 케이스/권장 사항 기능과 함께 제공됩니다.

- 모든 유사 케이스(ml_sn_global_all_similar_cases)
- 권장되는 해결된 케이스(ml_sn_global_recommended_resolved_cases)
- 권장되는 오픈 케이스(ml_sn_global_recommended_open_cases)
- 중요 문제 탐지기(ml_sn_global_major_issue_detector)

유사 케이스/권장 사항 기능에서 사용하는 몇 가지 추가 Contextual Search 자원은 이러한 솔루션 정의와 연결됩니다. 에이전트는 이러한 검색 자원을 선택하고, 이러한 유사성 솔루션 정의에 의해 반환되는 케이스에 접근할 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 정보

유사성 솔루션 생성 및 교육

유사 케이스 사용자 작업

고객 서비스 에이전트와 중요 문제 관리자는 유사 케이스 권장 사항 기능을 사용하여 케이스를 연결하고, 해결 정보를 복사하고, 중요 케이스 후보를 제안하고, 기존 중요 케이스에 케이스를 추가할 수 있습니다.

사용자 작업 및 결과

사용자 작업	설명	UI 작업	결과
고객 서비스 에이전트가 현재 케이스를 유사 케이스에 연결할 수 있습니다.	• **Agent Workspace**: 예측 인텔리전스 탭에는 유사성 점수에 따라 정렬된 유사 케이스 목록이 표시됩니다. • 플랫폼: 케이스 양식의 관련 검색 결과 섹션에는 유사성 점수에 따라 정렬된 유사 케이스의 목록이 표시됩니다.	• Agent Workspace: 추가 UI 작업 메뉴를 클릭하고 케이스에 연결을 선택합니다. • 플랫폼: 검색 결과 목록에서 원하는 케이스를 클릭한 다음 케이스에 연결을 클릭합니다.	현재 케이스가 유사 케이스의 하위로 연결됩니다.
고객 서비스 에이전트는 해결한 케이스에서 현재 케이스로 해결 정보를 복사할 수 있습니다.	**Agent Workspace**: 예측 인텔리전스 탭에는 유사성 점수에 따라 정렬된 해결된 유사 케이스 목록이 표시됩니다.	Agent Workspace: 추가 UI 작업 메뉴를 클릭하고 해결 복사를 선택합니다.	해결 코드와 해결 메모를 유사 케이스에서 현재 케이스로 복사합니다. 주: 현재 케이스 기록을 저장해야 합니다.
고객 서비스 에이전트는 중요 케이스 후보를 제안할 수 있습니다. 주: 중요 문제 탐지기 유사성 솔루션 정의가 활성 상태여야 합니다.	**Agent Workspace**: 예측 인텔리전스 탭에는 다음과 같은 메시지가 중요 문제 권장 사항으로 표시됩니다. "지난 (z)시간 동안 (y)개의 다른 계정에 대해 (x)개의 유사한 케이스가 생성되었습니다. 이를 중요 문제로 제안하시겠습니까? "	Agent Workspace: 중요 케이스 제안 링크를 클릭합니다.	현재 케이스는 중요 문제로 제안됩니다.
중요 문제 관리자는 현재 케이스를 중요	**Agent Workspace**: 예측 인텔리전스 탭에는 현재 케이스와	Agent Workspace: 추가 UI 작업 메뉴를 클릭하고 이 중요	현재 케이스는 중요 케이스의 하위 항목으로 추가됩니다.

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.

사용자 작업 및 결과

사용자 작업	설명	UI 작업	결과
케이스에 연결할 수 있습니다. 주: 중요 문제 탐지기 유사성 솔루션 정의가 활성 상태여야 합니다.	유사한 하나 이상의 중요 케이스가 유사성 점수별로 순위가 정해집니다.	문제에 연결을 선택합니다.	

관련 정보

Similarity solutions

케이스 해결 예상 시간

Customer Service Management의 머신 러닝은 케이스 해결 예상 시간을 예측하여 케이스 해결을 지원합니다.

머신 러닝은 짧은 설명, 범주, 우선순위, 할당 그룹 등과 같은 케이스 속성에 따라 케이스를 해결하는 데 걸리는 예상 시간(ETTR)을 예측합니다. ETTR에 대한 머신 러닝 회귀 정의를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 케이스 회귀 정의를 처리하기 위한 기본 예상 시간 구성 문서를 참조하십시오.

활성화

Predictive Intelligence for Customer Service Management 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화하여 이 기능을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Predictive Intelligence 설치 를 참조하십시오.

에이전트가 CSM Agent Workspace 또는 CSM Configurable Workspace에서 ETTR을 확인하려면 ETTR을 표시하는 해결 시간 리본 구성요소를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 해결 시간 리본 구성요소 표시및 해결 예상 시간을 참조하십시오.

케이스 관리를 위한 예측 인텔리전스

짧은 설명, 범주, 우선순위 및 할당 그룹에 대한 예측 값과 같은 최소한의 정보를 요구하여 에이전트의 케이스 생성을 지원합니다.

에이전트는 Agent Workspace나 플랫폼 인터페이스에서 짧은 설명을 제공하여 케이스를 만들 때 이 기능을 사용할 수 있습니다. 짧은 설명 필드에 입력한 정보에 따라 Predictive Intelligence 기능은 범주, 우선순위 및 할당 그룹을 예측하고 케이스를 올바른 큐로 라우팅합니다.

플러그인

Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)은 고객 서비스 관리에 대한 Predictive Intelligence 기능을 제공합니다. 이 플러그인을 사용하면 고객이 CSM에서 관련된 케이스를 검색하기 위해 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 이 플러그인에는 다음이 필요합니다.

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml)

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

Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인은 신규 Orlando 고객의 경우 자동으로 활성화됩니다. Orlando 릴리스로 업그레이드하는 기존 고객은 수동으로 이 플러그인을 활성화해야 합니다.

솔루션 정의

예측 인텔리전스에는 케이스 관리를 위한 다음 솔루션 정의가 포함됩니다.

- CSM 케이스 범주화
- CSM 케이스 할당
- CSM 케이스 우선순위 지정

솔루션 정의는 구성된 입력 필드를 기반으로 하나 이상의 출력 필드를 예측합니다. 하나 이상의 솔루션 정의가 활성 상태여야 고객 서비스 관리와 함께 예측 인텔리전스를 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 CSM용 Predictive Intelligence 솔루션 정의를 참조하십시오.

비즈니스 규칙

예측 인텔리전스는 고객 서비스 관리용 비즈니스 규칙도 포함합니다.

- 기본 케이스 기반 예측
- 예측 결과 업데이트

자세한 내용은 CSM용 Predictive Intelligence 솔루션 정의를 참조하십시오.

확장점

고객 서비스 관리용 예측 인텔리전스 기능에는 **CSMPredictionService** 확장점이 포함됩니다. 이 확장점에는 다음 정보를 반환하는 메서드가 포함됩니다.

- 케이스를 만드는 동안 필드 값을 예측하는 데 사용되는 솔루션 정의 목록입니다.
- 입력 필드의 값을 기반으로 예측된 필드를 처리하는 것입니다.

시스템 관리자는 이 확장점을 사용하여 솔루션 정의를 사용자 지정할 수 있습니다.

케이스 관리를 위한 예측 인텔리전스 구성

예측 인텔리전스 플러그인을 활성화하고 고객 서비스 관리와 함께 예측 인텔리전스를 사용할 관련 시스템 속성 및 클라이언트 스크립트를 활성화하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 예측 인텔리전스 플러그인(com.glide.platform_ml)을 활성화합니다.
2. 케이스 예측 사용/사용 안 함 속성(*sn_customerservice.case.mlpredictor.enable*)을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성.
   b. 케이스 예측 사용/사용 안 함 확인란을 활성화합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.
3. 예측 케이스 값 클라이언트 스크립트를 활성화합니다.

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

a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 클라이언트 스크립트.

b. 클라이언트 스크립트 목록에서 예측 케이스 값을 클릭합니다.

c. 활성 확인란을 활성화합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

케이스 관리를 위한 예측 인텔리전스 사용

에이전트는 예측 인텔리전스를 사용하여 고객 서비스 케이스를 생성할 때 구성된 필드의 값을 예측할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
케이스를 만들 때 예측 인텔리전스 기능은 짧은 설명을 기반으로 구성된 필드의 값을 예측합니다.

> **주:**
> 케이스를 업데이트하면 이 필드의 값이 다시 예측되지 않습니다.

프로시저

1. 케이스를 생성합니다.

2. 짧은 설명 필드에 정보를 입력한 후 다음 필드로 탭합니다.

이 정보를 기반으로 시스템은 우선순위, 할당 그룹 및 범주 필드 값을 예측합니다.

> **주:**
> 시스템이 짧은 설명을 기반으로 값을 예측할 수 없는 경우 이 필드는 빈 상태로 유지됩니다.

3. 옵션: 필요한 경우 예측한 필드의 값을 변경하거나 예측 인텔리전스가 예측을 건너뛴 필드에 값을 입력합니다.
시스템은 예측한 필드에 사용자가 입력한 값을 덮어쓰지 않습니다.

필드 예측이 누락된 케이스 업데이트

예측 인텔리전스 기능에서 범주, 우선순위 또는 할당 그룹의 예측을 건너뛴 오픈 케이스 목록을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
예측 인텔리전스가 케이스에 대한 케이스 속성을 하나 이상 예측할 수 없는 경우 케이스가 만들어진 후 고객 서비스 에이전트 및 관리자가 이 정보를 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어, 짧은 설명에는 예측을 하기에 충분한 세부 정보가 포함되어 있지 않을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 케이스 〉 **Predictive** Intelligence에서 건너뛴 케이스.

2. 목록에서 케이스를 선택합니다.

3. 누락된 정보를 입력하고 업데이트를 클릭합니다.

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

Task Intelligence for Customer Service 구성

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션을 설치하고 기록 범주화, 언어 탐지, 감정 분석 및 Document Intelligence for Customer Service와 같은 다양한 기능을 구성합니다.

Task Intelligence 기능 설치 및 구성

Task Intelligence for Customer Service를 설치하고 기능을 구성하려면 다음 작업을 완료합니다.

Task Intelligence 기능 구성

작업	설명
Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션 설치	관리자 역할이 있는 경우 Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션(com.snc.csm_ml_task)을 설치할 수 있습니다.
기록 분류 구성	필요한 플러그인을 활성화하고 교육 데이터를 임포트합니다. 그런 다음 필드 값을 예측하는 모델을 만들고 학습시킬 수 있습니다.
감정 분석 구성	필요한 플러그인을 활성화하고, 감정 분석 속성을 활성화하고, 역할을 할당합니다. 그런 다음 케이스 감정을 예측하는 모델을 학습시킬 수 있습니다.
언어 탐지 구성	언어 탐지 기능을 사용하려면 필요한 플러그인과 ServiceNow 번역기를 활성화합니다. 그러면 케이스 언어를 탐지하는 모델을 설정할 수 있습니다.
Document Intelligence for Customer Service 구성	Document Intelligence for Customer Service를 활성화하고 사용 사례를 생성하여 데이터를 추출합니다.

Task Intelligence 모델 설정 및 배포

구성 작업을 완료한 후에는 Task Intelligence Admin Console을 사용하여 기록 범주화, 감정 분석 및 언어 탐지를 위한 모델을 설정하고 배포할 수 있습니다. 또한 Task Intelligence Admin Console을 사용하면 Document Intelligence Admin 인터페이스에 액세스할 수 있으며, 이를 사용해 문서 처리 사용 사례를 만들 수 있습니다.

Task Intelligence의 모델 배포

작업	설명
모델을 생성하여 기록 필드 예측	모델을 생성하고 학습시켜 케이스 및 상호작용에 대한 필드를 예측합니다.
모델을 생성하여 케이스 감정 예측	미리 학습된 감정 모델을 편집하고 테스트하여 고객 서비스 케이스에 대한 감정을 예측합니다.
모델을 생성하여 케이스 언어 탐지	학습된 모델을 편집하고 테스트하여 고객 서비스 케이스를 생성하는 데 사용되는 언어를 탐지합니다.
Document Intelligence 사용 사례 생성	이메일 및 케이스 첨부 파일에서 추출할 정보를 식별할 사용 사례를 생성합니다.

관련 정보

- Task Intelligence for Customer Service
- Task Intelligence for Customer Service 사용

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

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션 설치

관리자 역할이 있는 경우 Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션(com.snc.csm_ml_task)을 설치할 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 .
- 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Task Intelligence for Customer Service와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 스토어 애플리케이션: Task Intelligence for Customer Service
- 역할
- 테이블
- 속성
- 플로우
- 예약된 작업

자세한 내용은 Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션(com.snc.csm_ml_task)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 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.

Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 구성요소

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션과 함께 테이블, 역할, 속성, 플로우, 예약된 작업 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

테이블

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션은 다음 테이블을 사용합니다.

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
ML 솔루션 [ml_solution]	ML 솔루션 테이블은 학습된 머신 러닝 솔루션을 저장합니다. Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션(com.snc.csm_ml_task)을 활성화하면 미리 학습된 감정 분석 머신 러닝 솔루션에 대한 기록이 이 테이블에 생성됩니다. *`ml_x_snc_global_global_sentiment`*
ML 감정 [ml_sentiment]	이 테이블은 머신 러닝 감정 정보를 저장하고 다음 필드를 포함합니다. • 원래 감정: 케이스가 생성될 때 예측되는 감정입니다. • 현재 감정: 케이스가 업데이트될 때 예측되는 감정입니다. • 시간 경과에 따른 감정: 에이전트가 케이스를 해결하기 위해 하는 작업에 따라 감정 추세 예측을 표시합니다. 이 필드의 값을 계산하려면 최소 두 개의 감정 예측이 있어야 합니다. 시스템은 다음 수식을 사용하여 감정 추세를 결정합니다. *`(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`*
예측 변수 결과 [ml_predictor_results]	이 테이블은 레코드 범주화, 감정 분석 및 언어 탐지에 대한 예측 결과와 피드백을 저장합니다. 여기에는 예측 요청으로 인해 건너뛴 예측과 실패한 예측이 포함됩니다. 케이스 범주화의 경우 • 기본 신뢰도 및 예측 신뢰도 필드는 범주화 머신 러닝 모델에서 반환하는 신뢰도 값을 저장합니다. • 이메일에서 생성된 케이스의 경우 소스 **ID** 필드에는 sys_email 기록에 대한 참조가 포함되며 예측 테이블 필드에는 sys_email 테이블에 대한 참조가 포함됩니다. 감정 분석의 경우

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

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
	• 각 감정 예측에 대한 정확히 예측됨 필드의 기본값이 true로 설정됩니다. • 감정 분석 예측은 에이전트의 피드백을 수집하지 않으므로 최종 입력 값과 최종 출력 값 필드는 비어 있습니다. 언어 탐지의 경우: • 예측 결과 테이블에는 언어 탐지 서비스 스포크의 예측 결과가 저장됩니다. • 탐지된 언어 필드에는 언어 탐지 서비스 스포크에서 반환한 언어가 저장됩니다. 예측 결과 테이블에는 참|거짓 필드인 건너뜀 필드가 포함되어 있습니다. • **True**: 예측을 건너뛰었습니다. • **False**: 예측을 건너뛰지 않았습니다. 건너뛴 예측에 대한 자세한 내용은 아래의 건너뛴 필드 값에 대한 논리 를 참조하세요. 주: 예측 변수 결과 목록에는 역량이 분류인 결과를 표시하는 역량 필드의 필터가 포함됩니다. 모든 예측 결과를 표시하려면 이 필터를 제거하십시오.
케이스 [sn_customerservice_case]	케이스 테이블은 고객 서비스 케이스 기록을 저장합니다. 이 테이블은 케이스 범주화 예측의 수신자입니다. 언어 필드가 케이스 테이블에 추가되었습니다. 이 필드는 언어 [sys_language] 테이블에 대한 참조입니다. 이 필드는 언어 탐지 스포크에 의해 만들어진 예측으로 채워지고 이메일 또는 케이스를 생성하는 데 사용된 언어를 저장합니다. 케이스 테이블은 Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인과 함께 추가됩니다.
작업 [task]	작업 테이블은 ServiceNow 기본 시스템과 함께 제공되는 핵심 테이블 중 하나입니다. 감정 분석 기능은 작업 테이블에 감정 열을 추가합니다. 이 열은 작업 ML 감정 [task_ml_sentiment] 테이블에 대한 참조입니다.
작업 ML 감정 [task_ml_sentiment]	이 테이블은 감정 예측을 저장합니다. 예측 기록에 대한 참조는 작업 테이블의 감정 필드에 저장됩니다. 이 테이블은 ML 감정 [ml_sentiment] 테이블의 확장입니다.

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

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
	작업 감정 테이블의 작업 열은 작업〔task〕테이블에 대한 참조이며 도메인 분리에 사용됩니다.
작업 기술 [task_m2m_skill]	작업 기술 테이블에는 Customer Service Management 애플리케이션에 대한 기술이 저장됩니다. 언어 탐지 기능은 작업 기술 테이블에 검색된 언어를 저장하여 언어 기술을 새 고객 서비스 케이스에 연결합니다. 작업 기술 테이블에는 고객 서비스 케이스와 각 케이스에 탐지되고 할당된 언어 기술이 나열됩니다.

건너뛴 필드 값의 논리

예측 기본 설정	상위 1개 예측	상위 3개(예측 1개 이상)	건너뜀
자동 채우기	예	예	거짓
	비어 있음	예	참
권장 사항	예	예	거짓
	비어 있음	예	거짓
	비어 있음	비어 있음	참
모니터만	예	예	거짓
	비어 있음	예	거짓
	비어 있음	비어 있음	참
예측 실패	해당 사항 없음	해당 사항 없음	참
예측 오류	해당 사항 없음	해당 사항 없음	참

Document Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 테이블

Document Intelligence for Customer Service 애플리케이션은 다음 테이블을 사용합니다.

Document Intelligence for Customer Service 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
DocIntel 사용 사례 [di_task_definition]	케이스 테이블(sn_customerservice_case) 또는 케이스 테이블을 확장하는 케이스 유형 테이블에 대한 Document Intelligence 사용 사례를 저장합니다.
DocIntel 작업 [di_task]	Document Intelligence 작업을 저장합니다. **is_stp** 필드는 바로 처리를 제어합니다. 이 필드가 true로 설정되면 작업에 대해 바로 처리가 활성화됩니다.

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

Document Intelligence for Customer Service 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
	에이전트가 DocIntel 탭에서 예측 값을 변경하면 **agent_input** 필드가 true로 설정됩니다. 주: ML 솔루션 테이블(ml_solution.list)에서 작업을 추적할 수 있습니다.
통합 설정 [di_integration_setup]	케이스에 적용되는 사용 사례 필터를 저장합니다. 대상 테이블 필드는 예측 필드(케이스 테이블(sn_customerservice_case) 또는 케이스 유형 테이블)의 대상을 저장합니다.
필드 [di_key]	Document Intelligence에서 추출할 키를 저장합니다.
필드 값 [di_extracted_value]	키에 대해 추출한 값을 사용 사례 작업에 저장합니다.

역할

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션에는 다음 역할이 포함됩니다.

Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
Task Intelligence 관리자 [sn_csm_ml_task.ti_admin]	머신 러닝 모델을 생성하고 학습, 재학습시킬 수 있습니다. 이 역할은 모델을 배포하고 삭제할 수도 있습니다.	• sn_docintel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer
Task Intelligence 분석가 [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	머신 러닝 모델을 생성하고 학습, 재학습시킬 수 있습니다.	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docintel.manager
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • platform_ml_read
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
작업 감정 뷰어	사용자에게 연결된 작업 기록에 대한 읽기 권한이 있는 경우	

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

Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
[task_ml_sentiment_viewer]	작업 감정〔task_ml_sentiment〕 테이블의 기록에 대한 읽기 권한을 제공합니다. 이 역할은 다음 역할에 추가됩니다. • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

주:
sn_docintel.extraction_agent 역할이 고객 서비스 에이전트 역할(sn_customerservice_agent) 및 소비자 서비스 에이전트 역할(sn_customerservice_consumer_agent)에 추가됩니다.

속성

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션에는 다음 속성이 포함됩니다.

Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 속성

속성	설명
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션에 대한 로그 상세 정보입니다. 이 속성에는 다음 값이 있습니다. • 오류: 검색을 완료하지 못할 수 있는 중대한 오류만 표시합니다. • 경고: 검색 중 동작이 예기치 않게 변경되었을 수 있음을 나타내는 경고를 표시합니다. 오류도 표시합니다. • 정보: 코드 검색 애플리케이션이 결과를 검색하는 동안 진행률 메시지를 표시합니다. 오류와 경고도 표시합니다. • 디버그: 애플리케이션을 디버깅하는 동안 유용할 수 있는 정보를 표시합니다. 오류, 경고 및 정보 메시지도 표시합니다. • 끄기: 로그를 생성하지 않습니다. 기본 설정은 정보입니다.
범주화 속성	
sn_csm_ml_case.case.categorization.mlpredictor.enabled	고객 서비스 케이스에 대한 범주화 예측을 사용합니다. 기본 설정은 false입니다.
sn_csm_ml_task.categorization.attachment.max_size	범주화 머신 러닝 모델로 구문 분석할 수 있는 첨부 파일의 최대 크기를 결정합니다. 지원되는 최대 크기는 500kb입니다. 기본 설정은 450kb입니다.

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

Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 속성

속성	설명
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	첨부 파일로 범주화하기 위해 ML 예측기에서 지원하는 컨텐츠 유형과 파일 확장명을 제어합니다. 기본적으로 pdf, xls, xlsx, docx, csv 첨부 파일 유형은 첨부 파일 기반 케이스 범주화 예측과 함께 사용할 수 있습니다. 컨텐츠 유형을 구성하려면 다음을 수행합니다. • 지원되는 모든 파일 확장명을 허용하려면 속성을 비워 둡니다. 이것이 기본 설정입니다. • 쉼표로 구분된 컨텐츠 유형 및 파일 확장명 목록을 입력하여 기본값의 하위 집합을 생성합니다. 예를 들면 application/pdf,text/csv입니다.
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	첨부 파일이 포함된 범주화 예측의 최대 대기 임계치를 설정합니다. 기본값은 10분입니다. API에 대한 호출이 최대 대기 임계치에 도달하기 전에 예측을 반환하지 않으면 첨부 파일 텍스트 없이 예측이 이루어집니다. 이러한 예측은 이메일의 제목과 본문 또는 케이스에 대한 짧은 설명 및 설명을 기반으로 합니다.
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay_attachment_fetch	이메일에서 케이스가 생성되면 Task Intelligence에 유효한 첨부 파일을 가져오기 전에 1초 지연을 추가합니다.
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_unattached_file	예측에서 비활성 첨부 파일 항목을 제거하려면 이 속성을 활성화합니다. 기본 설정은 false입니다.
감정 분석 속성	
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlpredictor.enabled	고객 서비스 케이스에 대한 감정 예측을 사용합니다. 기본 설정은 false입니다. 감정 예측을 사용하려면 이 속성을 true로 설정합니다. 주: 이 속성은 Task Intelligence Admin Console에서 감정 모델을 학습시키고 배포하면 자동으로 true로 설정됩니다.
언어 탐지 속성	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	고객 서비스 케이스에 대한 언어 탐지를 활성화합니다. 기본 설정은 false입니다. 언어 탐지를 사용하려면 이 속성을 true로 설정합니다.

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

Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 속성

속성	설명
	주: 이 속성은 Task Intelligence Admin Console에서 언어 탐지 모듈을 테스트하고 배포하면 자동으로 true로 설정됩니다.
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	언어 예측 임계치를 제어합니다. 이 속성의 기본값은 0.70입니다. 신뢰도가 임계치보다 큰 예측은 예측 결과 (ml_predictor_results_task) 테이블과 작업 기술(task_m2m_skill) 테이블에 저장됩니다. 신뢰도가 임계치보다 작은 예측은 예측 결과 (ml_predictor_results_task) 테이블에만 저장됩니다.
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.default_confidence	언어 탐지 기능에 대한 신뢰도 수준 임계치를 저장합니다. 기본값은 0.7입니다.
Document Intelligence 속성	
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictor.enabled	Document Intelligence for Customer Service Management를 사용합니다. 주: 이 속성은 사용자가 사용 사례를 만들 때 자동으로 활성화됩니다.
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	지원되는 첨부 파일 유형의 목록을 포함합니다. *image/png,image/jpeg,application/pdf*
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	바로 처리 작업이 완료될 때까지의 최대 대기 시간을 정의합니다. 기본 시간은 5분입니다. 사용 사례가 바로 처리 예측 모드를 사용하도록 구성된 경우 에이전트는 케이스 도착 후 5분 이내에 케이스 양식의 관련 필드가 자동으로 채워지는 것을 확인할 수 있습니다. 이 임계치를 초과하면 값을 건너뜁니다. 그러나 에이전트는 여전히 DocIntel 탭에서 작업을 보고 값을 수동으로 추출할 수 있습니다.
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	이 타임에서 케이스가 생성되면 Task Intelligence for Customer Service에 유효한 첨부 파일을 가져오기 전에 몇 밀리초 정도 기다립니다.

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

Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 속성

속성	설명
	주: 기본적으로 이 속성은 사용되지 않습니다. 이메일에서 생성된 케이스에 대한 첨부 파일이 누락된 것으로 확인되면 이 속성을 활성화합니다.

플로우

Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션에는 다음 플로우가 포함됩니다.

Task Intelligence for Customer Service와 함께 설치되는 플로우

플로우	설명
Task Intelligence [new_task_intelligence]	기본적으로 이 플로우는 비활성화되며 Task Intelligence Admin Console에서 모델을 설정한 후 활성화됩니다.
Task Intelligence 감정 케이스 업데이트 [task_intelligence_case_update_flow]	기본적으로 이 플로우는 비활성화되며 Task Intelligence Admin Console에서 모델을 설정한 후 활성화됩니다.
Task Intelligence 인바운드 이메일 회신 [task_intelligence_inbound_email_reply]	기본적으로 이 플로우는 비활성화되며 Task Intelligence Admin Console에서 모델을 설정한 후 활성화됩니다.
Task Intelligence 케이스 언어 탐지 [task_intelligence_case_language_detection]	언어 탐지는 케이스를 생성하는 데 사용되는 언어를 결정합니다. 구성에 따라 시스템은 케이스 양식의 언어 필드에 이 값을 추가할 수 있습니다. 이 필드는 언어 [sys_language] 테이블에 대한 참조입니다. 케이스 양식의 작업 기술 관련 목록에도 언어를 기술로 추가할 수 있습니다. 이 플로우는 Task Intelligence Admin Console에서 언어 탐지 모듈을 학습시키고 배포하면 자동으로 활성화됩니다.
Task intelligence - DocIntel 케이스 생성	이 플로우는 바로 비활성화됩니다.
Task Intelligence - DocIntel 프로세스 추출 값	이 플로우는 바로 비활성화됩니다.

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

머신 러닝 모델

감정 분석 기능은 *ml_x_snc_global_global_sentiment* 머신 러닝 모델을 사용합니다. 이 모델은 Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션과 함께 제공됩니다.

범주화 솔루션 교육을 위해 예약된 작업

시스템 관리자는 요청 시 *Categorization solution training* 예약된 작업을 실행할 수 있습니다.

주:
범주화 머신 러닝 모델의 초기 학습을 지원하려면 교육 데이터 세트를 케이스 테이블(sn_customerservice_case)로 임포트하는 것이 좋습니다. 교육 데이터 세트는 예측하려는 케이스 필드에 맞게 조정되어야 하며 예측되는 특정 필드에 대해 올바른 레이블(예: 예상 필드 값)이 있는 추가 케이스 기록을 포함해야 합니다. 이 데이터 세트를 생성하면 자체 데이터를 활용하여 선택한 필드에서 예측할 알고리즘을 학습시킬 수 있습니다.

시스템 관리자는 예약된 작업을 실행하기 전에 다음 매개변수를 설정할 수 있습니다.

예약된 작업에 대한 매개변수

매개변수	설명
trainNewSolution	true로 설정하면 새 솔루션을 학습시킵니다. false로 설정하면 솔루션을 재학습시키고 *existingSolutionName* 매개변수에 솔루션 이름을 추가합니다.
inputFields	모델을 학습시키는 데 사용되는 필드입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ["short_description","description"];
outputFields	예측할 필드입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ["priority","category"];
encodedQuery	학습에 사용되는 데이터에 적용되는 쿼리입니다.
existingSolutionName	기존 솔루션의 이름입니다. 솔루션을 재학습시키는 경우 이 매개변수에 이름을 추가합니다.

범주화 예측에 솔루션을 사용할 준비가 되는 시기를 결정하기 위해 시스템 관리자는 예약된 작업의 상태를 확인할 수 있습니다. 상태가 솔루션 완료가 되면 솔루션을 예측에 사용할 수 있습니다.

이전에 배포된 모델을 게시하기 위한 예약된 작업

시스템 관리자는 Task Intelligence for Customer Service 플러그인을 업그레이드한 후 실행할 *Deploying Task Intelligence for Customer Service Management* 수 있습니다.

이 예약된 작업은 기록 범주화, 감정 분석, 언어 탐지 및 Document Intelligence를 위해 이전에 배포된 모델이 있는지 확인하고 이러한 모델을 게시합니다.

기록 분류 구성

필요한 플러그인을 활성화하고, 교육 데이터를 임포트하고, 모델을 만들고 학습시켜 케이스 및 상호작용 기록의 필드 값을 예측합니다.

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

기록 분류를 구성하는 단계

단계	설명
인스턴스가 PI(Predictive Intelligence)에 대해 설정되어 있는지 확인합니다.	Predictive Intelligence는 머신 러닝 모델의 프레임워크 역할을 하는 인공 지능 계층을 제공하는 ServiceNow 플랫폼 기능입니다. 자세한 내용은 Predictive Intelligence 를 참조하십시오.
Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션(com.snc.csm_ml_task)을 활성화합니다.	Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션을 사용하면 고객이 범주화 머신 러닝 모델을 만들고 학습시킬 수 있습니다. 이 애플리케이션은 다음 플러그인을 자동으로 활성화합니다. • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Customer Service (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
교육 데이터 세트를 임포트합니다.	케이스 테이블 [sn_customerservice_case], 케이스 테이블을 확장하는 테이블 및 상호작용 테이블 〔interaction〕에 기록 범주화 기능을 사용할 수 있습니다. 범주화 모델의 초기 학습을 지원하기 위해 교육 데이터 세트를 원하는 테이블로 임포트하는 것이 좋습니다. 주: 케이스 테이블을 확장하는 테이블이 있는 경우 이 데이터에는 케이스 유형이 포함되어야 합니다. 학습 데이터 세트는 예측하려는 필드에 맞게 조정되어야 합니다. 또한 예측되는 필드에 대해 올바른 레이블(예: 예상 필드 값)이 있는 추가 기록도 포함해야 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.

기록 분류를 구성하는 단계

단계	설명
	학습 데이터 세트를 생성하면 자체 데이터를 활용하여 선택한 필드에서 예측할 알고리즘을 학습시킬 수 있습니다. **1.** 모델이 예측할 테이블과 필드를 식별합니다. **2.** 모델을 학습시키기 위한 테이블과 기록을 선택합니다. **3.** 선택한 테이블의 필드를 모델 학습에 사용할 입력 값으로 식별합니다.
하나 이상의 범주화 모델을 설정하고 배포합니다.	자세한 내용은 모델을 생성하여 레코드 필드 예측을 참조하세요.

관련 정보

기록 범주화

감정 분석 구성

필요한 플러그인을 활성화하고, 감정 분석 속성을 활성화하고, 감정 분석 기능을 사용할 역할을 할당합니다.

아래 테이블의 단계에 따라 케이스에 대한 감정 분석 속성을 구성합니다.

감정 분석 구성 단계

단계	설명
인스턴스가 PI(Predictive Intelligence)에 대해 설정되어 있는지 확인합니다.	Predictive Intelligence는 머신 러닝 모델의 프레임워크 역할을 하는 인공 지능 계층을 제공하는 ServiceNow 플랫폼 기능입니다. 자세한 내용은 Predictive Intelligence 를 참조하십시오.
Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션(com.snc.csm_ml_task)을 활성화합니다.	Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션을 사용하면 고객은 Customer Service Management의 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 감정 분석 기능은 이 애플리케이션에 포함되어 있습니다. 이 애플리케이션은 다음 플러그인을 자동으로 활성화합니다. • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Customer Service (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation)

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

감정 분석 구성 단계

단계	설명
	• ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
감정 분석 필드를 표시하도록 케이스 목록 및 케이스 양식을 구성합니다.	감정 분석 기능은 다음 필드를 추가합니다. • 원래 감정 • 현재 감정 • 시간 경과에 따른 감정 필요에 따라 다음 각 인터페이스에 대해 이러한 필드를 구성합니다. • CSM Configurable Workspace • CSM Agent Workspace • 코어 UI 플랫폼 인터페이스
Task Intelligence Admin Console을 사용하여 감정 모델을 만들고 배포합니다.	모델을 생성하여 케이스 감정 예측을 참조하십시오.

감정 분석 필드 구성

감정 분석 기능은 다음 필드를 사용하여 케이스 목록 및 케이스 양식에 감정 예측 정보를 표시합니다.

- 원래 감정
- 현재 감정
- 시간 경과에 따른 감정

감정 필드를 CSM Configurable Workspace, CSM 에이전트 작업 공간 및 코어 UI의 케이스 목록 뷰와 케이스 양식에 추가합니다.

- CSM Configurable Workspace에서 이러한 필드는 구성 가능한 양식 헤더에 보조 값으로 나타납니다. 양식 맨 위에서 기본 값 아래 또는 상황별 측면 패널의 기록 정보 탭에 표시하도록 보조 값을 구성할 수 있습니다. (자세한 내용은 상황별 측면 패널에 양식 리본 및 양식 헤더 보조 값 표시를 참조하십시오.)
- CSM 에이전트 작업 공간에서 이러한 필드는 케이스 양식 헤더에 나타납니다.
- 코어 UI에서 이러한 필드는 케이스 양식에 나타납니다.

감정 분석 필드

필드	설명
원래 감정	케이스가 생성될 때 예측되는 감정입니다. 이 필드의 값은 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.

감정 분석 필드

필드	설명
	• 긍정적 • 중립적 • 부정적
현재 감정	케이스에 대한 가장 최근의 감정 예측입니다. 이 예측은 케이스가 생성되고 업데이트될 때 평가됩니다. 이 필드의 값은 다음과 같습니다. • 긍정적 • 중립적 • 부정적 케이스가 생성되면 원래 감정과 현재 감정에 동일한 값이 할당됩니다. 케이스가 업데이트되면 원래 감정은 동일하게 유지되고 현재 감정은 가장 최근의 예측으로 업데이트됩니다.
시간 경과에 따른 감정	케이스가 업데이트됨에 따라 감정의 변화를 반영하는 추세 표시기입니다. 이 필드의 값은 다음과 같습니다. • 향상 • 중립적 • 거부 값을 계산하려면 이 필드에 최소 2개의 감정 예측이 필요합니다.

CSM Agent Workspace에 대한 감정 필드 구성

다음을 수행하여 케이스 목록에 감정 필드를 추가합니다.

1. 애플리케이션 내비게이터에서 **sys_aw_list.list**를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
2. 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블에서 모두를 클릭합니다.
3. 열 필드 옆의 잠금 아이콘을 클릭합니다.
4. 감정 필드를 선택하고 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.
5. 잠금 아이콘을 다시 클릭합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

다음을 수행하여 케이스 양식 헤더에 감정 필드를 추가합니다.

1. **CSM** 작업 공간을 애플리케이션 범위로 선택합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 양식 헤더.
3. 양식 헤더 목록의 테이블 열에서 **sn_customerservice_case**를 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.

케이스 유형에 대한 감정 필드를 추가하는 경우 케이스 테이블을 확장하는 케이스 유형 테이블을 선택합니다.

4. 보조 값 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 필드 필드에서 원하는 감정 필드를 선택하고 제출을 클릭합니다.
6. 나머지 감정 필드에 대해 5단계를 반복합니다.
7. 양식 헤더 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

CSM Configurable Workspace에 대한 감정 필드 구성

다음을 수행하여 케이스 목록에 감정 필드를 추가합니다.

1. 애플리케이션 내비게이터에서 **sys_ux_list.list**를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.
2. 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블에서 모두를 클릭합니다.
3. 열 필드 옆의 잠금 아이콘을 클릭합니다.

   케이스 유형에 대한 감정 필드를 추가하는 경우 케이스 테이블을 확장하는 케이스 유형 테이블을 선택합니다.

4. 감정 필드를 선택하고 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.
5. 잠금 아이콘을 다시 클릭합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

다음을 수행하여 케이스 양식 헤더에 감정 필드를 추가합니다.

1. **CSM** 작업 공간을 애플리케이션 범위로 선택합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 구성 설정 〉 **UX** 양식 헤더.
3. 양식 헤더 목록의 테이블 열에서 **sn_customerservice_case**를 선택합니다.
4. 보조 값 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 필드 필드에서 원하는 감정 필드를 선택하고 제출을 클릭합니다.
6. 나머지 감정 필드에 대해 5단계를 반복합니다.
7. UX 헤더 구성 목록에서 편집을 클릭합니다.
8. 컬렉션 필드에서 **CSM/FSM Configurable Workspace** 헤더 구성을 추가합니다.
9. 양식 헤더 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

코어 **UI**에 대한 감정 필드 구성

다음을 수행하여 케이스 목록에 감정 필드를 추가합니다.

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 케이스 〉 모두.
2. 목록 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 원하는 목록 뷰를 선택합니다.
3. 열 제목을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 목록 레이아웃.
4. 필드를 선택하고 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

케이스 양식에 감정 필드를 추가하려면 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.

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 케이스 〉 모두.
2. 케이스를 엽니다.
3. Right-click the form header and select 구성 〉 양식 레이아웃.
4. 필드를 선택하고 사용 가능 열에서 선택됨 열로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

감정 분석

언어 탐지 구성

언어 탐지 기능을 사용하려면 필요한 플러그인과 플로우를 활성화합니다.

언어 탐지에서 지원되는 언어에 대한 자세한 내용은 Languages supported by Task Intelligence 주제를 참조하십시오.

아래 표의 단계에 따라 케이스에 대한 언어 탐지 기능을 구성합니다.

언어 탐지 구성 단계

단계	설명
인스턴스가 PI(Predictive Intelligence)에 대해 설정되어 있는지 확인합니다.	Predictive Intelligence는 머신 러닝 모델의 프레임워크 역할을 하는 인공 지능 계층을 제공하는 ServiceNow 플랫폼 기능입니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. • Predictive Intelligence • Customer Service Management의 머신 러닝 솔루션
Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션(com.snc.csm_ml_task)을 활성화합니다.	Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션을 사용하면 고객은 Customer Service Management의 머신 러닝 알고리즘을 활용할 수 있습니다. 감정 분석 기능은 이 애플리케이션에 포함되어 있습니다. 이 애플리케이션은 다음 플러그인을 자동으로 활성화합니다. • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Customer Service (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke)

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

언어 탐지 구성 단계

단계	설명
	• Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
ServiceNow 번역기를 활성화합니다.	번역기를 활성화하려면 다음을 수행합니다. **1.** 다음으로 이동 동적 변환 〉 번역기 구성. **2.** 구성 목록에서 ServiceNow를 선택합니다. **3.** 활성 확인란을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

언어 탐지

Document Intelligence for Customer Service 구성

Document Intelligence for Customer Service를 활성화하고 사용 사례를 생성하여 데이터를 추출합니다.

Document Intelligence for Customer Service 구성 단계

단계	설명
인스턴스가 PI(Predictive Intelligence)에 대해 설정되어 있는지 확인합니다.	Predictive Intelligence는 머신 러닝 모델의 프레임워크 역할을 하는 인공 지능 계층을 제공하는 ServiceNow 플랫폼 기능입니다. 자세한 내용은 Predictive Intelligence 를 참조하십시오.
Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션(com.snc.csm_ml_task)을 활성화합니다.	Task Intelligence for Customer Service 애플리케이션을 사용하면 고객이 Document Intelligence에 대한 사용 사례를 생성하고 PDF 및 이미지 파일에서 관련 정보를 추출할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 다음 플러그인을 자동으로 활성화합니다. • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Customer Service (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation)

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

Document Intelligence for Customer Service 구성 단계

단계	설명
	• ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Document Intelligence Admin 애플리케이션 (com.snc.docintel_admin) 활성화	Document Intelligence Admin 애플리케이션을 사용하면 고객이 데이터 추출을 위한 사용 사례를 만들고 구성할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 활성화하면 Document Intelligence for Customer Service에서 사용하는 속성과 플로우가 자동으로 활성화됩니다.
(선택 사항) sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types 시스템 속성을 구성합니다.	Document Intelligence에 지원되는 첨부 파일 유형은 다음과 같습니다. • 이미지/png • 이미지/jpeg • 애플리케이션/pdf 이러한 첨부 파일 유형의 하위 집합을 사용하도록 속성을 구성할 수 있습니다.
DocIntel Admin 경험을 사용하여 하나 이상의 사용 사례를 생성합니다.	• 이메일 및 케이스 첨부 파일에서 추출할 정보를 식별하는 사용 사례를 생성합니다. • 추출할 필드를 정의합니다. • Document Intelligence 기능의 실행 시기를 알려주는 사용 사례 조건을 선택합니다. 자세한 내용은 Document Intelligence 사용 사례 생성을 참조하십시오.

케이스 유형에 대한 **Document Intelligence**

케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장하는 케이스 유형을 만들 때 케이스 유형 테이블에 대한 DocIntel에서 검토 UI 작업을 구성해야 합니다.

관련 정보

Document Intelligence for Customer Service

Document Intelligence에서 예측한 값 검토 및 제출

Document Intelligence

모델을 생성하여 기록 필드 예측

모델을 생성하고 학습시켜 케이스 및 상호작용 기록의 필드를 예측합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: ml_admin, admin

이 작업 정보

필드 예측 모델은 몇 가지 권장 설정을 포함하는 가이드입니다. 권장 입력 필드와 같은 설정을 사용하거나 고유한 기본 설정을 추가할 수 있습니다.

케이스, 케이스 유형 및 상호작용에 대한 여러 필드 예측 모델을 만들고 학습시킬 수 있습니다.

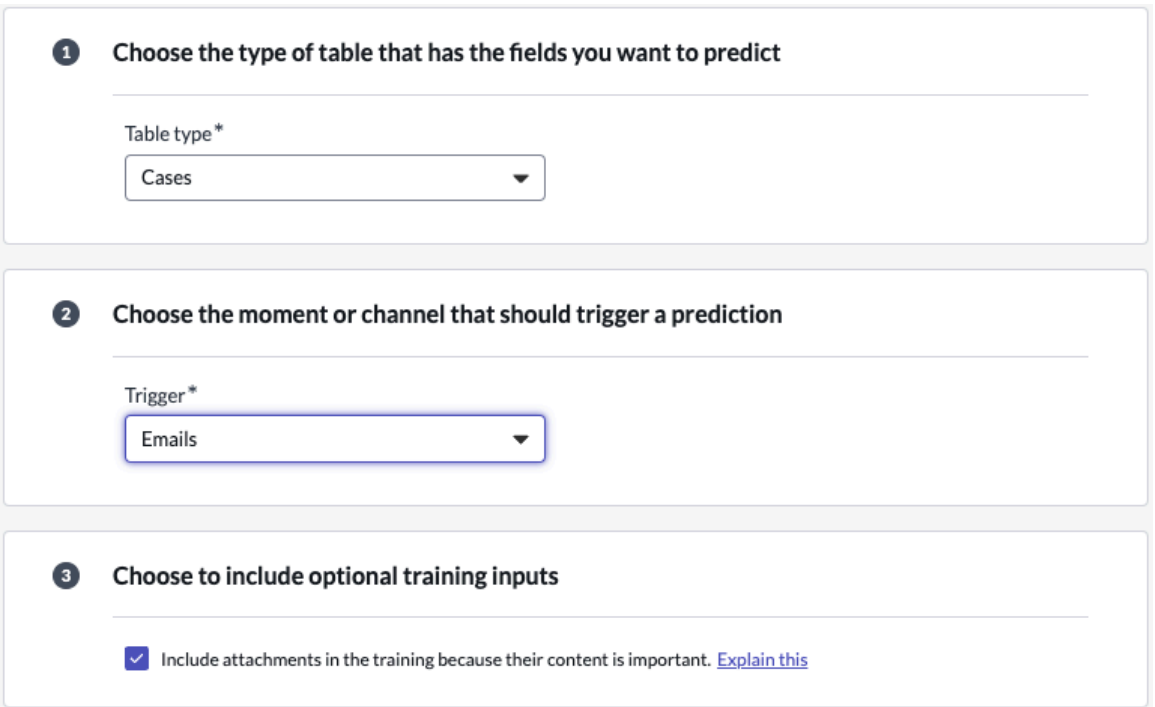
모델 설정

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Task Intelligence for Customer Service** 〉 설정 Task Intelligence Admin Console에 액세스합니다.
2. 이 모델에 대한 모델 설정 : 필드 선택을 예측하여 처리 시간을 줄입니다.를 선택합니다.

이렇게 하면 모델이 열리고 5페이지 중 첫 번째 페이지가 표시됩니다. 모델의 각 페이지에서 사용자에게 질문을 하고, 효과적인 모델을 빌드하는 데 필요한 정보를 선택하도록 도움을 제공합니다.

목적 정의

모델 예측에 대한 테이블과 트리거를 선택합니다.



새 고객 이메일이 도착하거나 상호작용이 생성되면 모델이 케이스 또는 상호작용 필드를 예측하도록 할 수 있습니다. 모델이 예측하는 데 사용해야 하는 데이터에 대한 결정을 기반으로 합니다.

테이블 및 트리거 선택

예측하고 싶은 필드가 있는 테이블 유형을 선택합니다.	테이블 유형 선택:

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

테이블 및 트리거 선택

	• 케이스 • 상호작용 모델은 선택한 테이블의 데이터를 사용하여 예측합니다.
예측을 트리거할 순간 또는 채널을 선택합니다.	예측에 대한 트리거를 선택합니다. • 이메일: 이메일이 수신될 때 예측이 트리거됩니다. • 상호작용: 상호작용 기록이 생성되면 예측이 트리거됩니다.
옵션으로 교육 입력을 포함하도록 선택합니다.	모델을 학습시킬 때 첨부 파일을 포함하려면 확인란을 활성화합니다. 이메일 및 기록 첨부 파일에는 기록을 올바르게 라우팅하는 데 유용한 정보가 포함될 수 있습니다.

1. 모델의 테이블 유형을 선택합니다.
2. 예측 트리거를 선택합니다.
3. 원하는 경우 첨부 파일 데이터를 포함하려면 확인란을 활성화합니다.

   이 정보가 예측에 유용한 경우 이메일 또는 기록 첨부 파일의 텍스트를 포함합니다. 모델은 이메일 또는 기록 텍스트와 함께 첨부 파일 데이터를 평가하여 예측을 수행할 수 있습니다.
4. 저장 및 계속을 선택합니다.

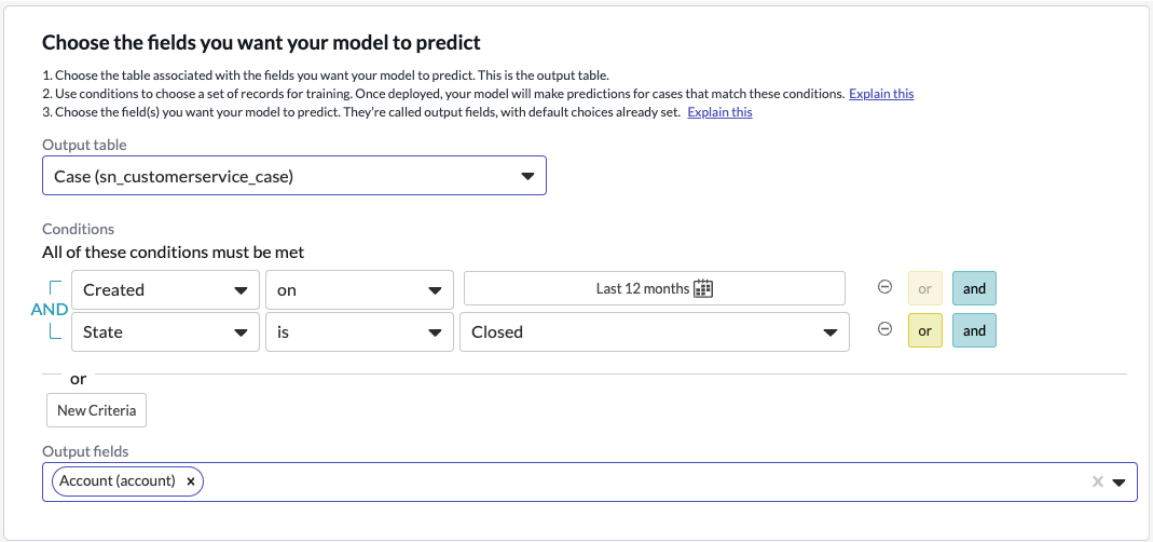
모델 학습

모델이 패턴을 학습할 수 있도록 입력 필드와 출력 필드를 선택합니다. 출력 필드는 모델이 예측하도록 하려는 필드입니다. 입력 필드는 모델이 예측하는 데 사용하는 필드입니다.

이 정보를 선택하면 학습 중 찾을 항목을 모델에 알립니다.

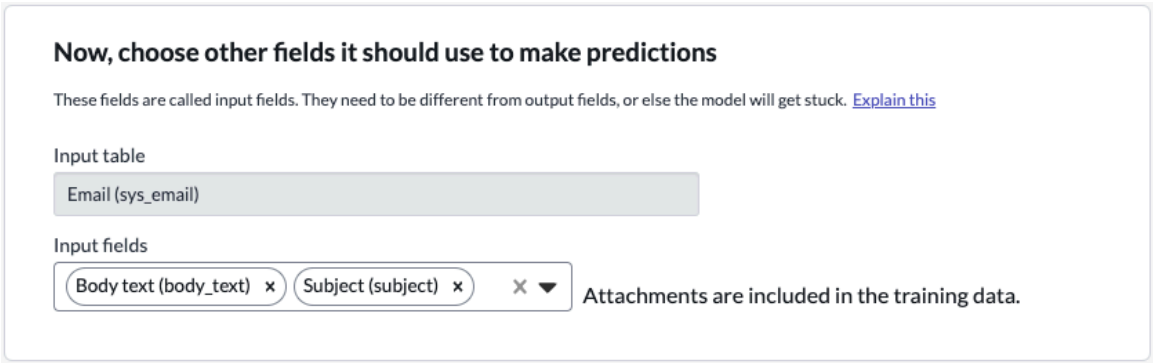
주:
권장 설정을 사용하거나 다른 설정을 선택할 수 있습니다.

© 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.



1. 모델의 이름을 제공합니다.
2. 모델이 예측할 출력 테이블과 출력 필드를 선택합니다.
3. 학습할 기록 세트를 선택하는 조건을 선택합니다.

   선택한 조건에 따라 모델이 학습되는 방식과 예측이 이루어지기 위해 기록이 충족해야 하는 조건에 대해 필터로 작용하는 방식을 모두 결정합니다.
4. 모델이 예측하는 데 사용해야 하는 교육 데이터에서 필드를 선택합니다(입력 필드).



5. 입력 필드를 선택합니다.
6. 선택한 조건에 따라 교육 데이터의 최종 케이스 수를 검토합니다.

   효과적인 학습을 위해서는 모델에 최소 500개 이상의 기록이 필요합니다. 이 최소 개수를 사용할 수 없는 경우 다른 조건을 선택해 보십시오.
7. 학습 시작을 선택합니다.

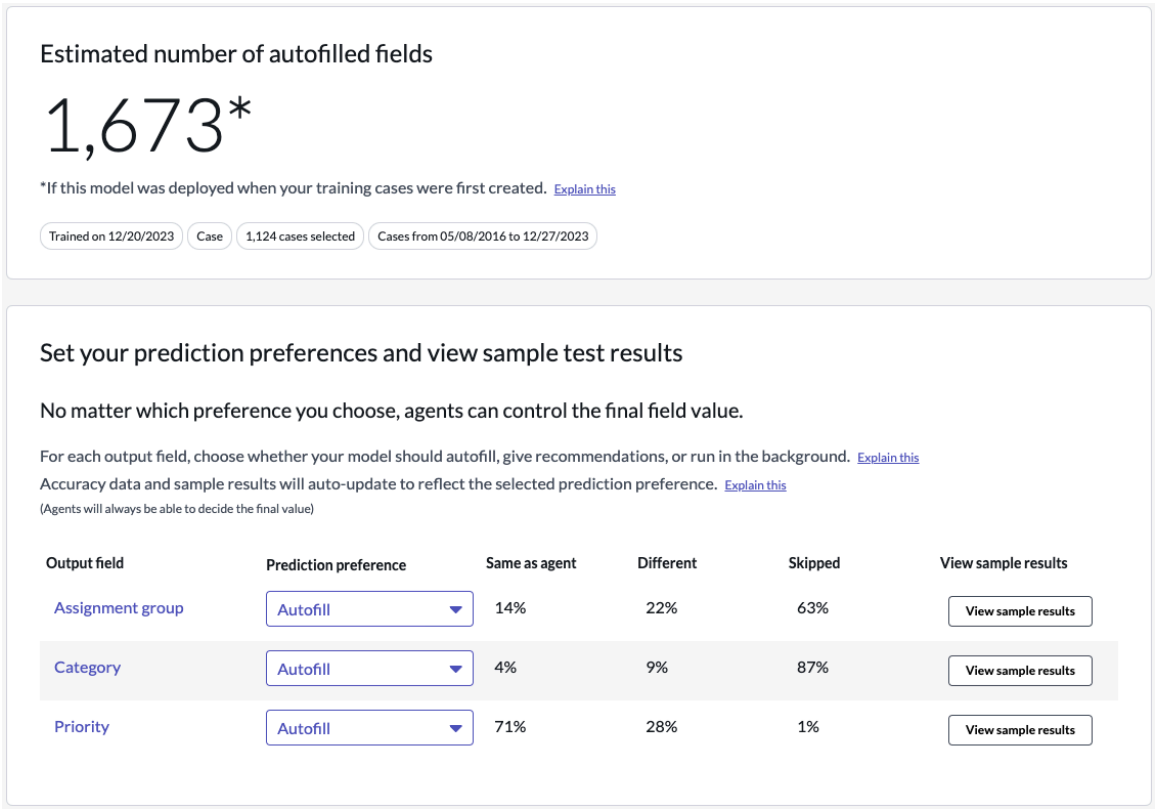
   특히 많은 양의 데이터를 사용하여 모델을 학습시키는 경우 학습에 약간의 시간이 걸릴 수 있습니다. 학습이 완료되면 시스템에서 이메일을 보내도록 요청할 수 있습니다.

모델 평가

학습 결과를 평가하고 예측된 필드에 대한 샘플 결과를 봅니다. 결과를 검토하면 배포 후 모델이 어떻게 수행되는지 미리 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.

각 필드에 대한 예측 기본 설정을 선택합니다. 이 모델은 필드 값을 자동으로 채우거나, 필드 값에 대한 권장 사항을 제공하거나, 모니터링만 하거나, 해당 필드의 민감도에 따라 예측을 끄는 유연한 옵션을 제공합니다.



1. 활성화된 각 필드에 대해 예측 기본 설정을 선택합니다.

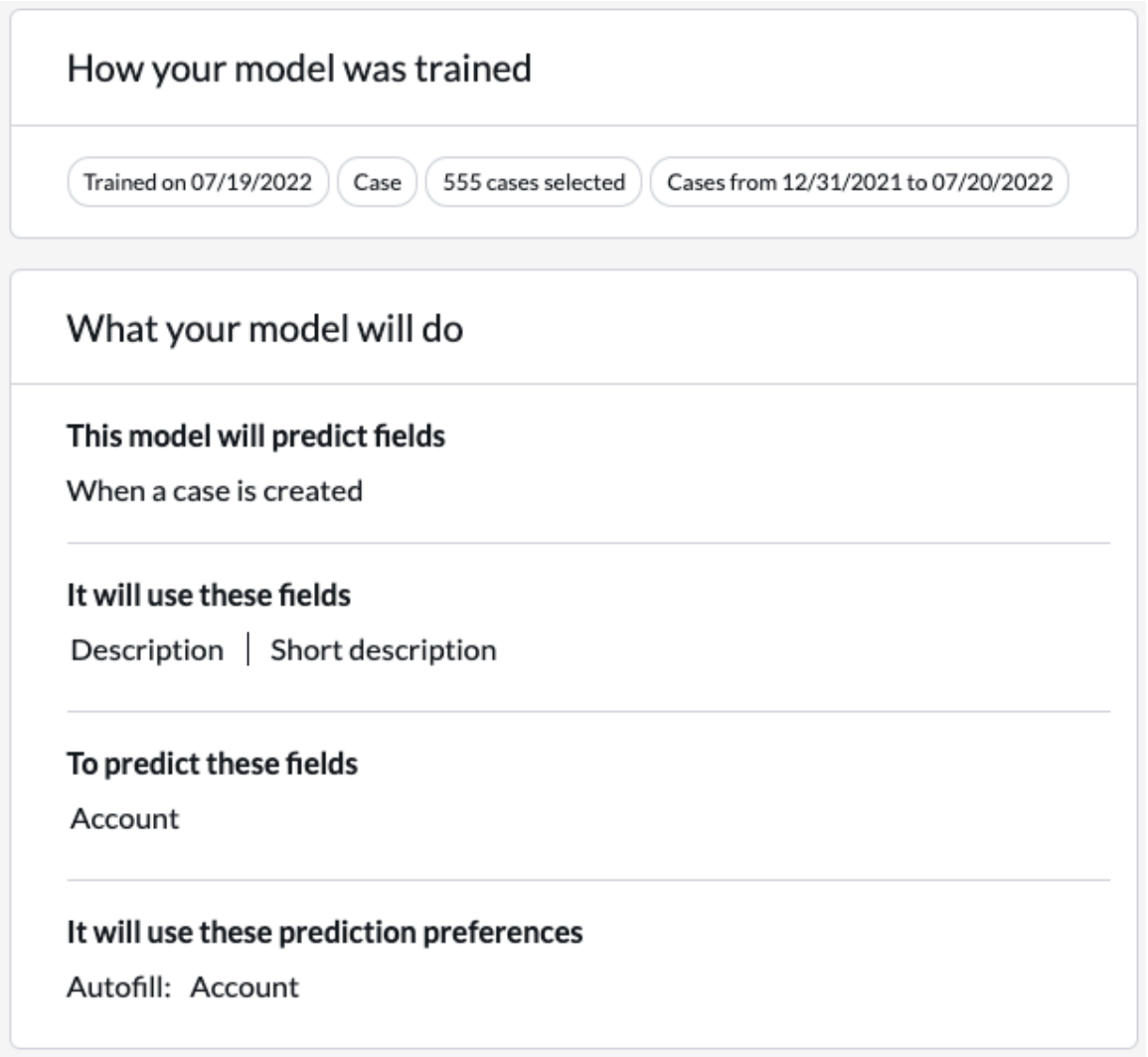
자동 채우기	기록의 필드에 가장 잘 예측된 값을 추가합니다.
권장 사항	필드 아래의 메시지에 권장 값을 표시합니다.
모니터만	시스템은 필드 예측을 수행하고 예측 이력에 정보를 저장하지만 케이스 기록에는 정보를 추가하지 않습니다.
예측 끄기	필드에 대한 예측을 끕니다.

2. 샘플 결과 보기를 선택하여 예측된 각 필드에 대한 샘플 결과를 봅니다.
3. 저장 및 계속을 선택합니다.

모델 배포

이전 페이지에서 선택한 항목과 모델 학습 방법에 대한 정보를 검토합니다. 그런 다음 배포를 선택하여 모델을 배포할 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.



모델을 생성하여 케이스 감정 예측

미리 학습된 감정 모델을 편집하고 테스트하여 고객 서비스 케이스에 대한 감정을 예측합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ml_admin, admin

이 작업 정보

케이스 감정 모델은 커뮤니케이션 패턴을 학습하기 위해 대규모 데이터 세트로 미리 학습됩니다. 모델을 테스트할 기록 세트를 선택한 다음 배포하기 전에 결과를 봅니다.

모델 설정

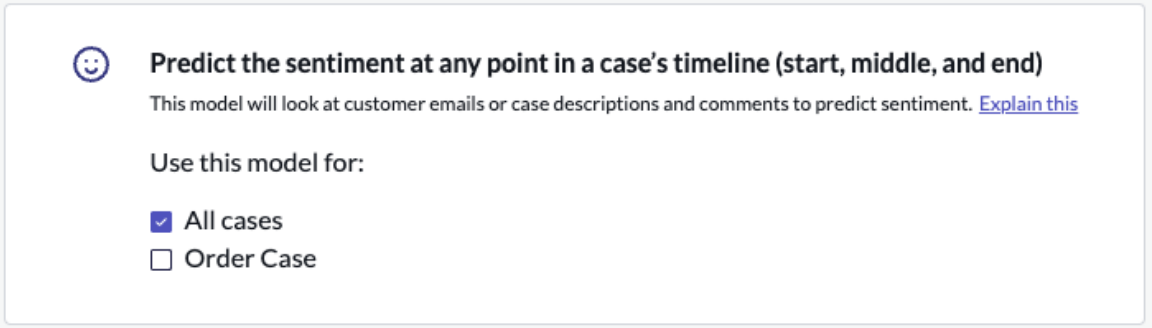
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Task Intelligence for Customer Service** 〉 설정 Task Intelligence Admin Console에 액세스합니다.
2. 다음 모델에 모델 편집을 선택합니다. CSAT를 개선하기 위해 케이스 감정을 예측합니다.

   이렇게 하면 모델이 열리고 5페이지 중 첫 번째 페이지가 표시됩니다. 모델의 각 페이지에서 사용자에게 질문을 하고, 효과적인 모델을 빌드하는 데 필요한 정보를 선택하도록 도움을 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.

목적 정의

모델에 예측을 수행할 시기를 알립니다.



감정 모델은 커뮤니케이션 패턴을 이해하기 위해 대규모 데이터 세트로 미리 학습됩니다. 이 데이터는 고객 이메일과 케이스 설명 및 코멘트에서 가져옵니다.

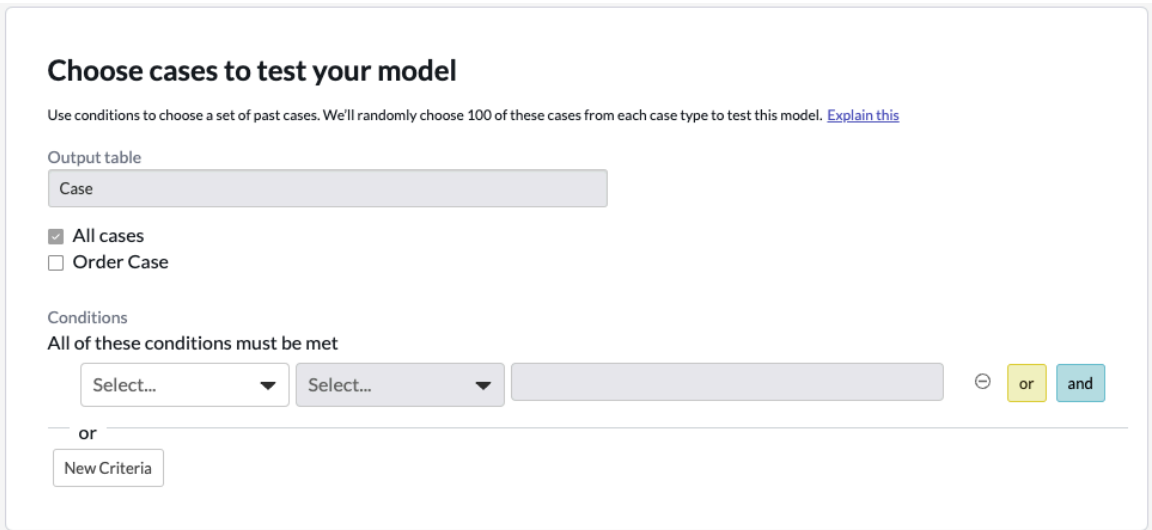
1. 테스트할 기록이 포함된 테이블을 선택합니다.

   케이스 테이블에서 기록을 테스트하려면 모든 케이스를 선택하거나 케이스 유형 테이블을 선택합니다.

2. 저장 및 계속을 선택합니다.

내 모델 테스트

모델을 테스트하는 데 사용할 케이스를 선택합니다.



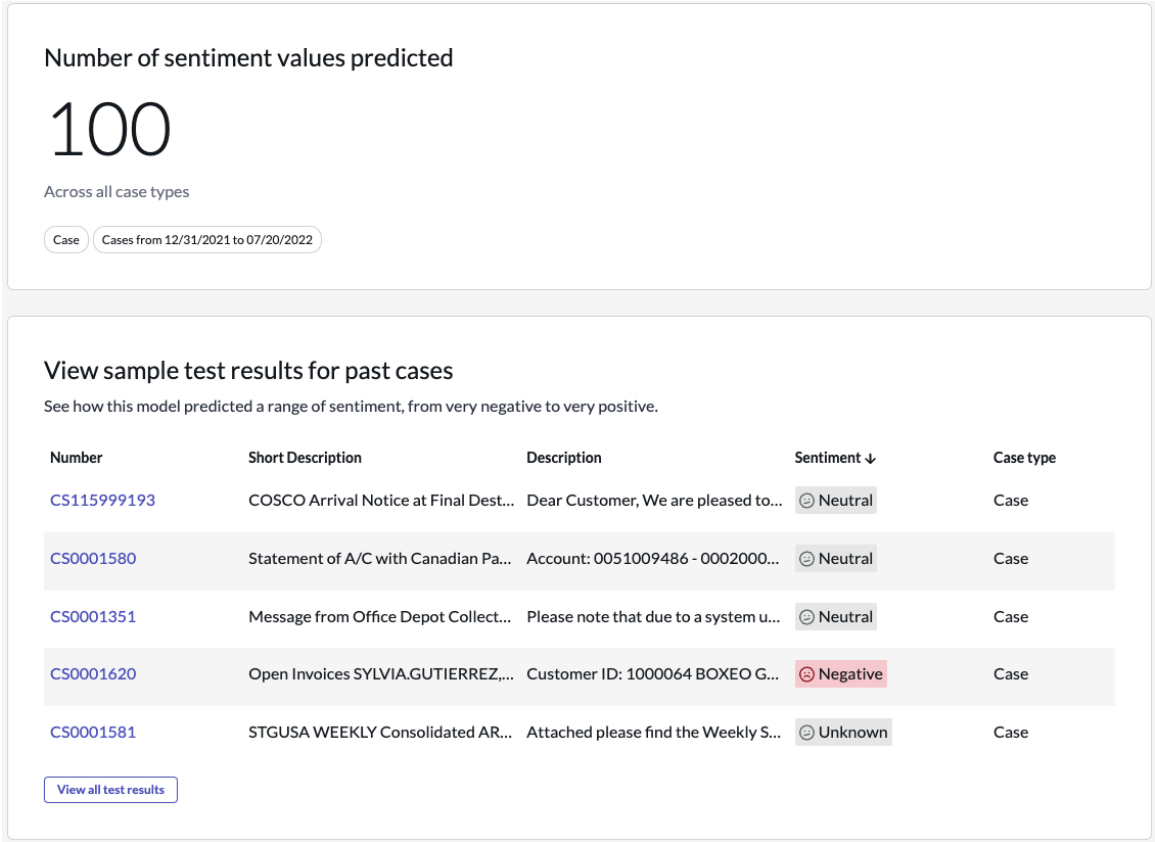
이 정보를 선택하면 테스트에 사용할 기록 유형을 모델에 알릴 수 있습니다. 모델이 배포되면 선택한 조건과 일치하는 테이블의 모든 기록에서 감정을 예측합니다.

1. 조건을 사용하여 테스트할 기록 세트를 선택합니다.
2. 테스트 시작을 선택합니다.

모델 평가

테스트 결과를 평가하고 과거 케이스에 대한 샘플 결과를 봅니다.

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

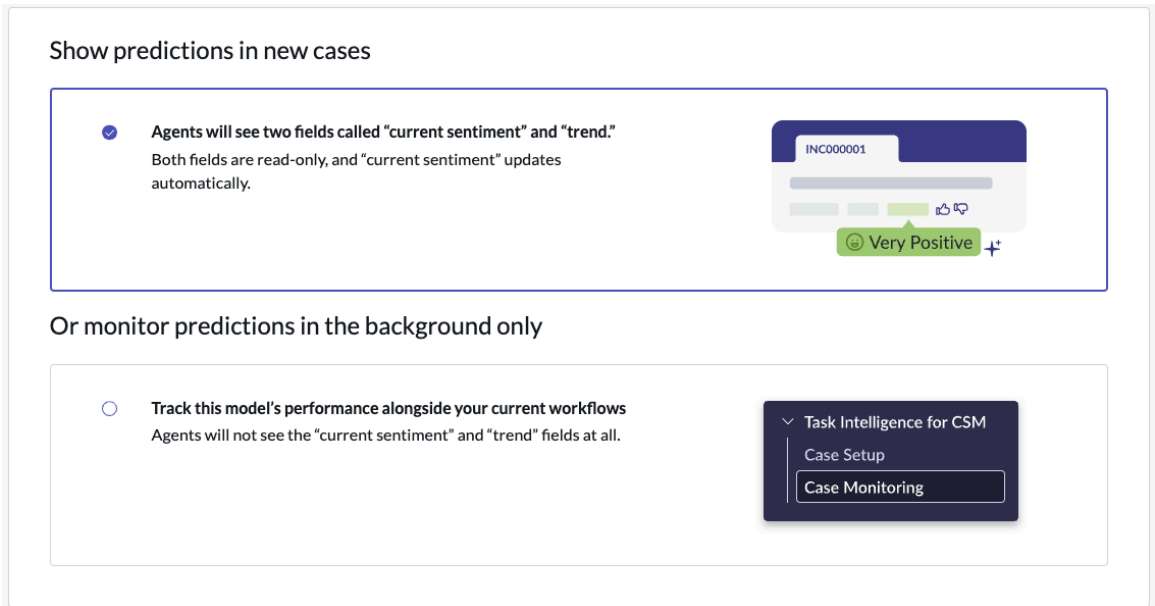


결과를 검토하면 배포 후 모델이 어떻게 수행되는지 미리 볼 수 있습니다.

1. 결과 목록을 보려면 모든 테스트 결과 보기를 선택합니다.
2. 저장 및 계속을 선택합니다.

기본 설정 구성

감정 예측을 사용하려는 방법을 모델에 알립니다.



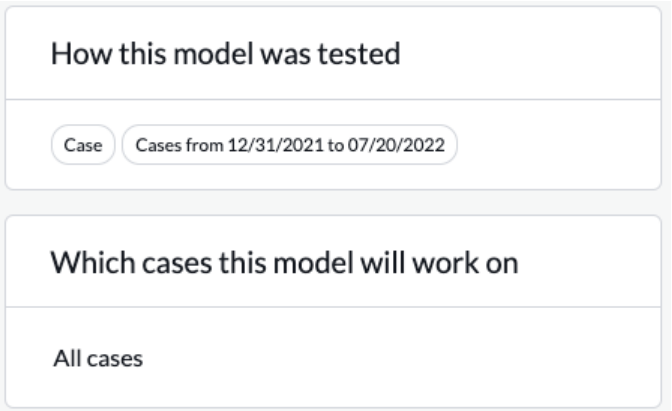
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 현재 감정 및 시간 경과에 따른 감정 필드에 예측을 표시합니다.
2. 원하는 경우 백그라운드에서만 모델을 실행할 수 있습니다.

   이 옵션을 사용하면 시스템이 예측하고 예측 이력에 정보를 저장하지만 케이스 기록에는 정보를 추가하지 않습니다.
3. 저장 및 계속을 선택합니다.

모델 배포

이전 페이지에서 선택한 항목을 검토합니다. 그런 다음 배포를 선택하여 모델을 배포할 수 있습니다.



모델을 생성하여 케이스 언어 탐지

학습된 모델을 편집하고 테스트하여 고객 서비스 케이스를 생성하는 데 사용되는 언어를 탐지합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: ti_admin, admin

이 작업 정보

언어 탐지 모델은 미리 학습된 모델입니다. 모델을 테스트할 기록 세트를 선택한 다음 배포하기 전에 결과를 봅니다.

언어 탐지 모델을 사용하면 Task Intelligence 케이스 언어 탐지 플로우와 *sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled* 속성이 자동으로 활성화됩니다.

필요 조건

- I18N: Internationalization 플러그인 활성화
- ServiceNow 번역기를 활성화합니다.

자세한 내용은 언어 탐지 구성을 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.

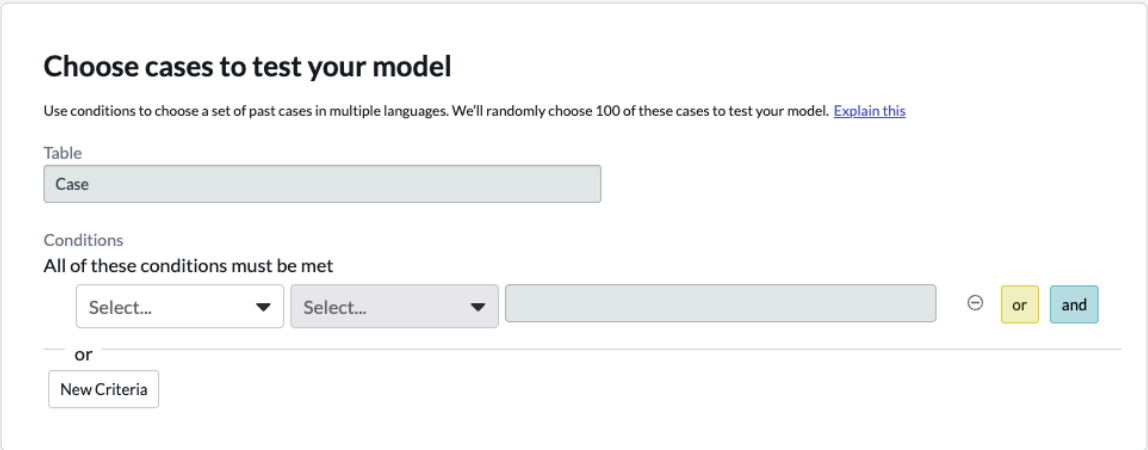
모델 설정

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Task Intelligence for Customer Service** 〉 설정 Task Intelligence Admin Console에 액세스합니다.
2. 케이스 언어를 예측하여 할당 개선 모델에 모델 편집을 선택합니다.

   이렇게 하면 모델이 열리고 4페이지 중 첫 번째 페이지가 표시됩니다. 모델의 각 페이지에서 사용자에게 질문을 하고, 효과적인 모델을 빌드하는 데 필요한 정보를 선택하도록 도움을 제공합니다.

내 모델 테스트

모델을 테스트하는 데 사용할 케이스를 선택합니다.



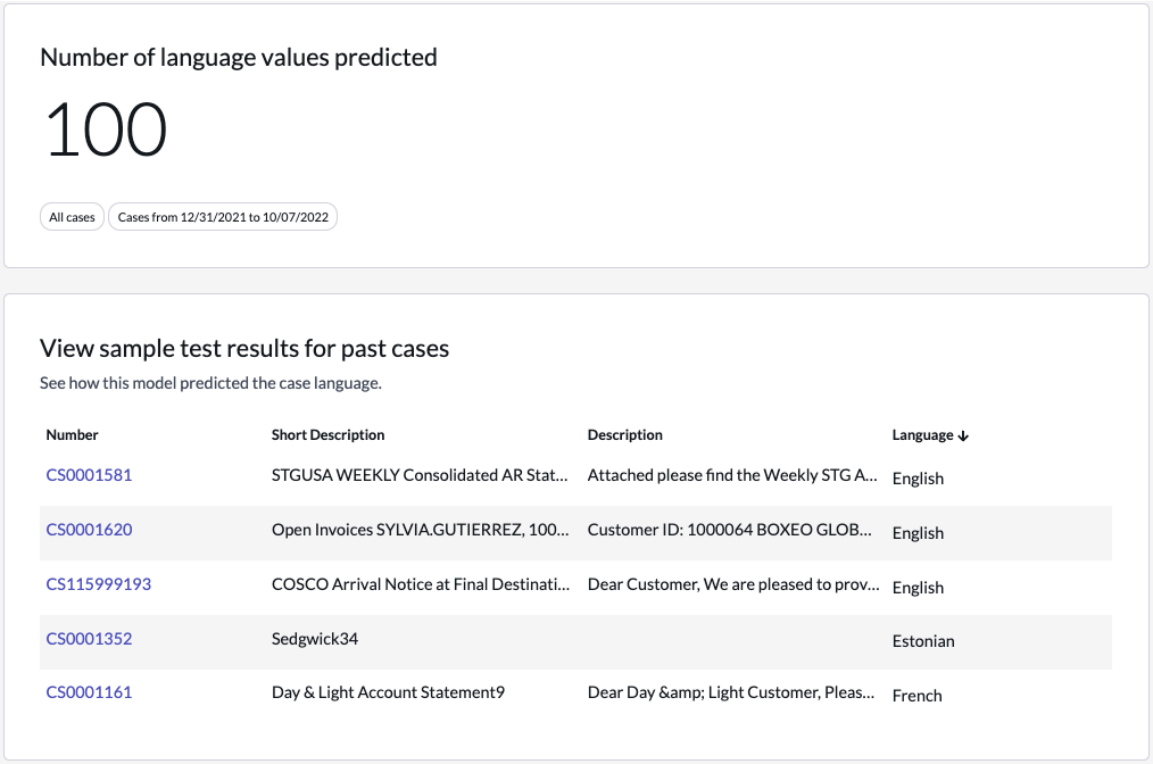
이 정보를 선택하면 테스트에 사용할 기록을 모델에 알릴 수 있습니다. 모델이 배포되면 선택한 조건과 일치하는 테이블의 모든 기록에서 언어를 예측합니다.

1. 조건을 사용하여 테스트할 기록 세트를 선택합니다.
2. 테스트 시작을 선택합니다.

모델 평가

테스트 결과를 평가하고 과거 케이스에 대한 샘플 결과를 봅니다.

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



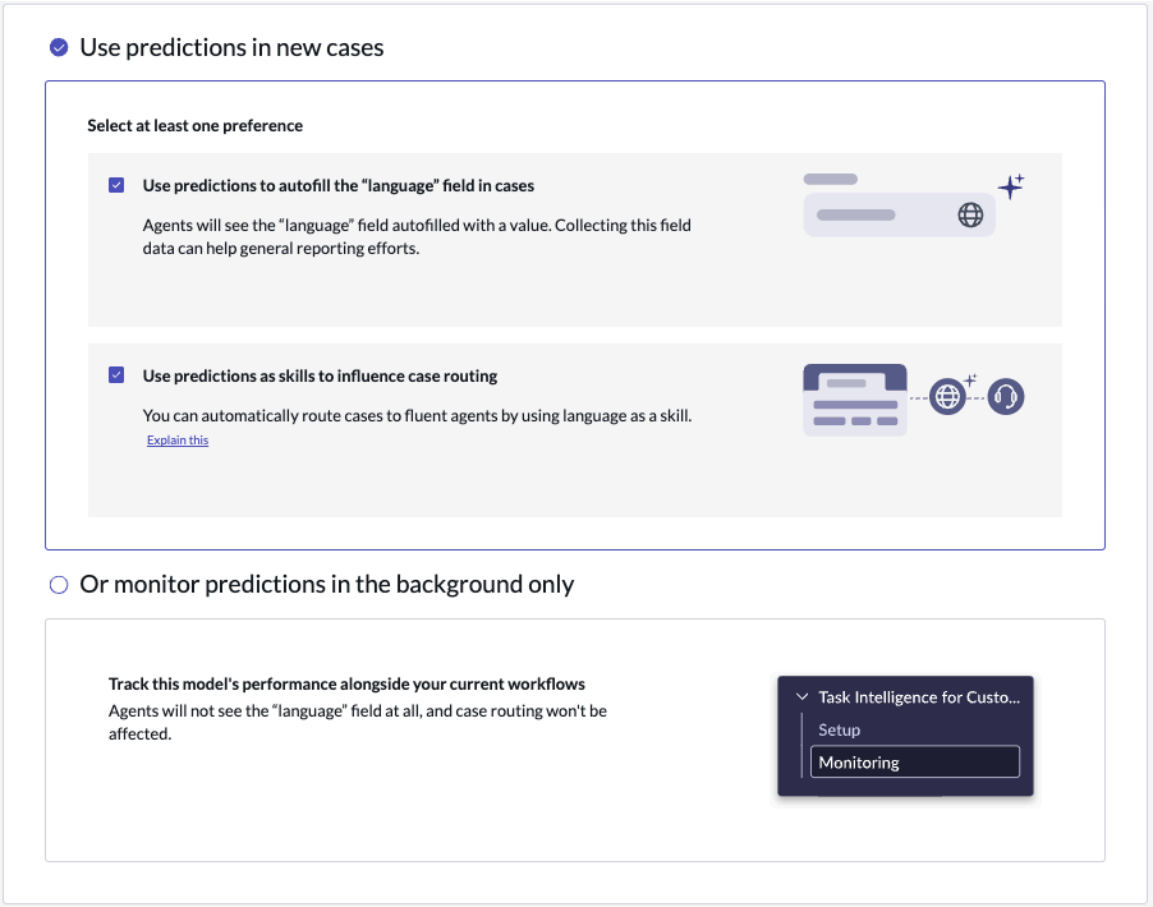
결과를 검토하면 배포 후 모델이 어떻게 수행되는지 미리 볼 수 있습니다.

1. 결과 목록을 보려면 모든 테스트 결과 보기를 선택합니다.
2. 저장 및 계속을 선택합니다.

기본 설정 구성

언어 예측을 사용할 방법을 모델에 알립니다.

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



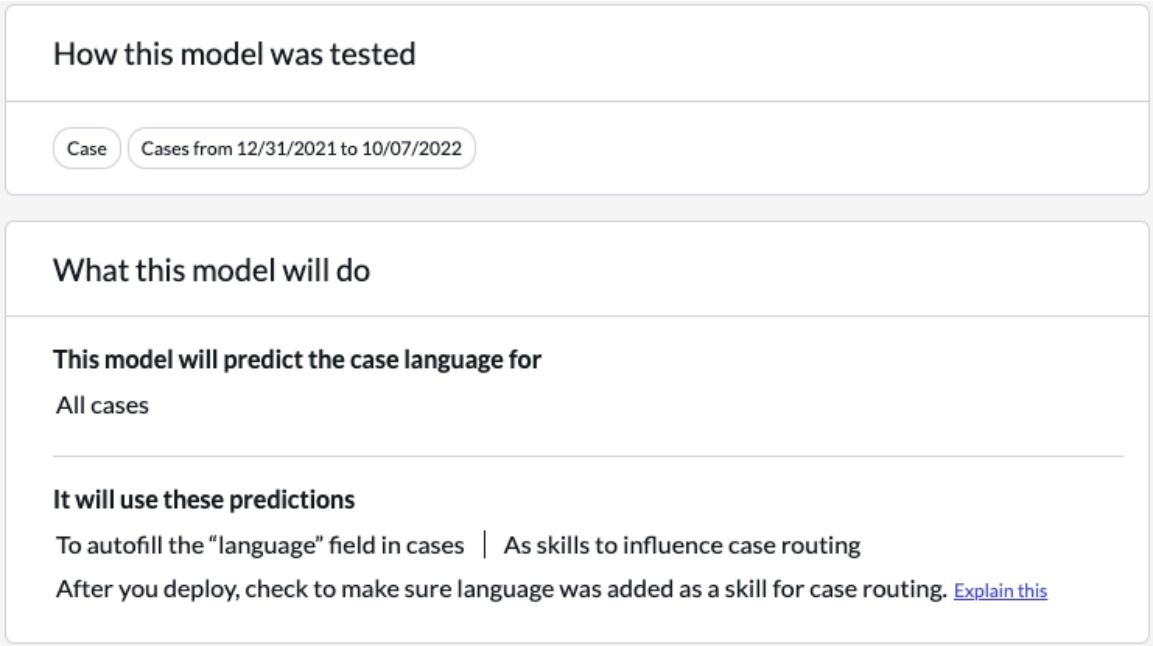
1. 새 케이스에서 예측을 사용합니다.
   a. 케이스의 언어 필드에 예측 언어를 추가합니다.
   b. 언어 예측을 기술로 사용하여 케이스 라우팅을 지원합니다(케이스 기록의 작업 기술 테이블에 언어 기술 추가).
2. 원하는 경우 백그라운드에서만 모델을 실행할 수 있습니다.

   이 옵션을 사용하면 시스템이 언어를 예측하고 예측 이력에 정보를 저장하지만 케이스 기록에는 정보를 추가하지 않습니다.
3. 저장 및 계속을 선택합니다.

모델 배포

이전 페이지에서 선택한 항목을 검토합니다. 그런 다음 배포를 선택하여 모델을 배포할 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.



Document Intelligence 사용 사례 생성

이메일 및 케이스 첨부 파일에서 추출할 정보를 식별하고 CSM 에이전트 역할을 가진 사용자가 Document Intelligence 작업 공간에서 추출한 값과 상호 작용하는 방식을 결정하는 사용 사례를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_ml_task.ti_analyst, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

이 작업 정보

사용 사례에는 첨부 파일에서 추출할 필드 목록과 더불어 해당 필드를 케이스 테이블 또는 케이스 유형 테이블의 필드에 매핑하는 과정이 포함됩니다. 또한 추출된 필드의 값이 케이스에 추가되는 방식을 제어하는 추출 모드도 포함됩니다.

사용 사례에는 다음 정보가 포함됩니다.

사용 사례 양식 필드 및 설명

사용 사례 정보	설명
필드	사용 사례를 예측할 필드의 목록을 구성합니다. 필드는 문서에서 추출되는 정보의 단편입니다. 예를 들어, 문서의 날짜입니다.
문서 작업	문서 작업을 생성하고 Document Intelligence 모델을 학습시키는 데 사용되는 첨부 파일을 포함하여 올바른 정보를 식별합니다.
통합	Document Intelligence 기능의 실행 시기를 알려주는 사용 사례 조건을 선택합니다.

필요 조건

- Task Intelligence for Customer Service(com.snc.csm_ml_task)를 활성화합니다.
- Document Intelligence Admin(com.snc.docintel_admin)을 활성화합니다.

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

자세한 내용은 Document Intelligence for Customer Service 구성을 참조하십시오.

DocIntel Admin 경험에 액세스

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Task Intelligence for Customer Service** 〉 설정 Task Intelligence Admin Console을 엽니다.
2. 콘솔의 관련 애플리케이션 탐색 섹션 내 Document Intelligence 카드에서 **DocIntel** 열기를 선택하여 DocIntel Admin 경험을 엽니다.

사용 사례 생성

사용 사례를 생성하여 Document Intelligence에서 함께 처리되는 문서 또는 문서 세트를 식별합니다. Document Intelligence for Customer Service를 사용하면 DocIntel Admin 경험의 사용 사례 목록에서 기본 필터에 OR 조건을 사용하여 다음에 대한 사용 사례를 표시할 수 있습니다.

- Application = Task Intelligence for Customer service -or-
- MLUC ID = MLUC CSM-00003

사용 사례를 생성하려면 다음을 수행합니다.

1. DocIntel Admin 헤더에서 사용 사례를 선택합니다.
2. 사용 사례 목록에서 새 사용 사례를 선택합니다.
3. 새 사용 사례 정의 팝업 창에서 다음 정보를 입력합니다.

새 사용 사례 팝업 창 정의

필드	정의
이름	사용 사례의 이름입니다.
추출한 데이터의 위치	첨부 파일에서 추출한 데이터로 자동으로 채워질 기록이 포함된 테이블입니다. 이 필드를 사용 사례와 관련된 케이스 또는 케이스 유형으로 설정합니다.
기본적으로 설정된 추출 모드	추출 모드에 따라 결과가 Document Intelligence 작업 공간의 에이전트에게 표시되는 방식이 결정됩니다. DocIntel Admin은 각 사용 사례에 대한 결과를 권장 사항으로 표시하여 시작됩니다.

4. 저장을 선택하여 사용 사례 목록에 사용 사례를 추가합니다.

추출할 필드 정의

사용 사례를 생성한 후 추출할 필드를 선택합니다. 사용 사례에 대해 하나 이상의 필드를 선택할 수 있습니다. 이러한 필드는 텍스트 또는 부울 형식일 수 있습니다.

주:
추출할 필드가 사용 사례 대상 테이블에 이미 있어야 합니다. 필드가 대상 테이블에 없는 경우 테이블에 이를 추가한 다음 이 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.

1. 사용 사례 목록에서 사용 사례를 선택합니다.
2. 필드 탭을 선택합니다.

   이 탭에는 사용 사례 추출을 위해 선택한 필드가 나열됩니다.
3. 필드 정의를 선택합니다.

   하나 이상의 필드를 이미 정의했으며 다른 필드를 추가하려면 새 필드를 선택합니다.
4. 새 필드 정의 팝업 창에서 필드에 내용을 입력합니다.

   새 필드 정의 팝업 창

필드	정의
사용 사례	〔읽기 전용〕 이 필드 기록과 연결된 사용 사례입니다.
필드 이름	추출할 필드가 Document Intelligence 작업 공간에 나타날 때의 표시 이름입니다.
필드 유형	필드의 유형입니다(예: 텍스트 필드 또는 확인란 옵션). 이 필드를 필드 그룹에 추가하는 경우 필드 유형은 읽기 전용입니다. 필드 유형은 그룹에 지정된 것입니다. 일부 필드 유형은 추출한 값을 표준 형식으로 변환합니다. Data normalization 문서를 참조하십시오.
필드 필요 여부	〔텍스트 및 숫자 필드만〕 필수 필드는 비워 두거나 미검토로 둘 수 없습니다.
필드 추가	필드를 추가할 필드 그룹을 선택합니다.
대상 테이블	〔읽기 전용〕이 사용 사례에 대한 문서 처리 결과를 저장하는 테이블입니다.
대상 필드	이 필드를 정렬할 대상 테이블의 필드입니다. 인터레이션에 사용됩니다. 주: 대상 테이블이 있는 사용 사례를 선택해야 합니다.
여러 필드 정의	사용 사례에 두 개 이상의 필드를 추가하는 경우 이 확인란을 활성화하여 팝업 창을 화면에 계속 표시합니다.

5. 필드 추가를 선택합니다.

   시스템이 필드 목록에 필드 정의를 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.

문서 작업 생성

문서 작업에는 올바른 정보를 식별하고 추출하기 위해 모델을 학습시키는 데 사용되는 첨부된 문서가 포함됩니다.

1. 사용 사례 목록에서 사용 사례를 선택합니다.
2. 문서 작업 탭을 선택합니다.

   이 탭에는 사용 사례에 대해 생성된 작업이 나열됩니다.
3. 문서 작업 생성을 선택합니다.

   하나 이상의 작업을 이미 생성했으며 다른 작업을 추가하려면 새 문서 작업을 선택합니다.
4. 문서 작업 생성 팝업 창에서 문서 작업 이름을 입력합니다.
5. +파일 추가를 선택하여 하나 이상의 첨부 파일을 추가합니다.
6. 파일을 선택하고 열기를 선택합니다.
7. 파일 업로드 팝업 창에서 업로드를 선택합니다.
8. 문서 작업 생성 팝업 창에서 추출 추가를 선택합니다.

   시스템이 작업을 문서 작업 목록에 추가하고 Document Intelligence가 데이터 추출 프로세스를 시작합니다. 이 프로세스를 완료하는 데 시간이 잠시 걸릴 수 있습니다.
   - 추출 프로세스가 완료되면 처리됨 필드가 true로 설정됩니다.
   - 문서에서 값이 추출되면 상태 필드가 완료로 설정됩니다.
9. 작업을 열고 **Document** Intelligence에서 열기를 선택하여 Document Intelligence 작업 공간 에서 작업을 봅니다.
10. 추출한 필드를 학습시켜 올바른 값을 식별합니다.
    a. 필드 값이 올바른 경우: 커서를 필드에 놓고 Return 키를 눌러 값을 확인합니다.
    b. 필드 값이 누락된 경우: 목록에서 값을 선택하고 Return 키를 눌러 값을 확인합니다.
    c. 필드 값이 올바르지 않은 경우: 잘못된 값을 삭제하고 올바른 값의 첫 글자 몇 개를 입력합니다. 올바른 값이 목록에 나타나면 해당 값을 선택한 다음 Return 키를 누릅니다.
    d. 필드 값이 올바르지 않고 올바른 값이 이미지에 나타나지 않으면 목록에서 문서에서 누락을 선택합니다.
    e. 제출을 선택합니다.

통합 생성

Document Intelligence 기능의 실행 시기를 알려주는 사용 사례 조건을 선택합니다.

사용 사례별로 하나 이상의 통합을 만들 수 있습니다. 사용 사례 하나에 둘 이상의 통합이 있는 경우 실행 시 시스템은 최근 통합을 사용합니다.

> **주:**
> 통합을 만들 때 플로우 생성 확인란이 선택되지 않은 상태여야 합니다.

1. 사용 사례 목록에서 사용 사례를 선택합니다.
2. 통합 탭을 선택합니다.

   이 탭에는 사용 사례에 대해 생성된 통합이 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 첫 번째 통합 설정을 선택합니다.

   하나 이상의 통합을 이미 생성한 경우 통합 추가를 선택합니다.

4. 통합 생성 팝업 창에서 통합의 이름을 입력합니다.
5. 조건 작성기를 사용하여 값 예측 시기를 Document Intelligence 기능에 알려주는 조건을 선택합니다.

   실행 시에 시스템은 이러한 필터를 기반으로 올바른 작업 정의를 식별합니다. 케이스 또는 케이스 유형에 대한 필터와 일치하는 첫 번째 활성 작업 정의가 선택됩니다.

6. 저장을 선택합니다.

일반 **Document Intelligence** 기능 설정

일반 설정에 따라 Document Intelligence 기능이 에이전트에게 정보를 표시하는 방법이 결정됩니다. 일반 설정은 모든 사용 사례에 적용됩니다.

1. DocIntel Admin 헤더에서 설정을 선택합니다.
2. 정확한 일치 옵션을 활성화하거나 비활성화합니다. 활성화하면 Document Intelligence는 에이전트 유형과 정확히 일치하는 후보 값만 표시합니다.
3. 후보 점수를 활성화하거나 비활성화하여 각 권장 사항에 대한 신뢰도 점수를 표시합니다.
4. 측면 패널의 레이아웃을 선택합니다.
5. 추출 패널의 기본 너비를 설정합니다.
6. 썸네일 패널의 기본 너비를 설정합니다.
7. 이미지 패널의 기본 문서 맞춤을 선택합니다.

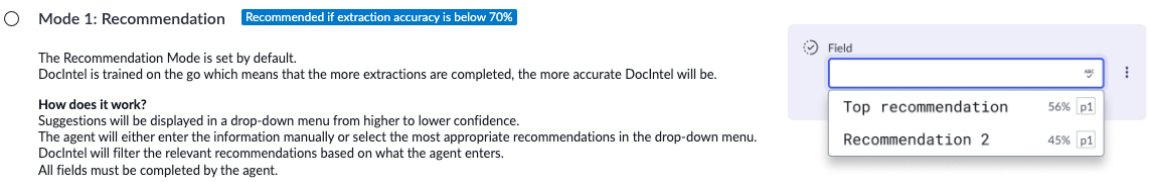
일반 설정에 대한 자세한 내용은 Document Intelligence 구성 을 참조하십시오.

데이터 추출 모드 구성

추출 모드에 따라 Document Intelligence 작업 공간에서 추출한 값을 처리하는 방법이 결정됩니다. 권장 및 자동 채우기라는 두 가지 추출 모드를 사용할 수 있습니다.

- 권장 모드는 Document Intelligence 작업 공간에서 추출한 필드에 대한 권장 사항을 제공합니다. 에이전트는 필드에 권장되는 값을 선택하거나 수동으로 값을 입력할 수 있습니다.
- 자동 채우기 모드는 추출 신뢰도가 자동 채우기 임계치보다 높은 경우 Document Intelligence 작업 공간의 필드에 값을 추가합니다.

1. DocIntel Admin 헤더에서 설정을 선택합니다.
2. 설정 페이지의 왼쪽 열에서 사용 사례 목록을 확장하고 사용 사례를 선택합니다.
3. 추출 모드를 선택합니다.
4. 권장 모드를 사용하려면 모드 **1:** 권장을 활성화합니다.

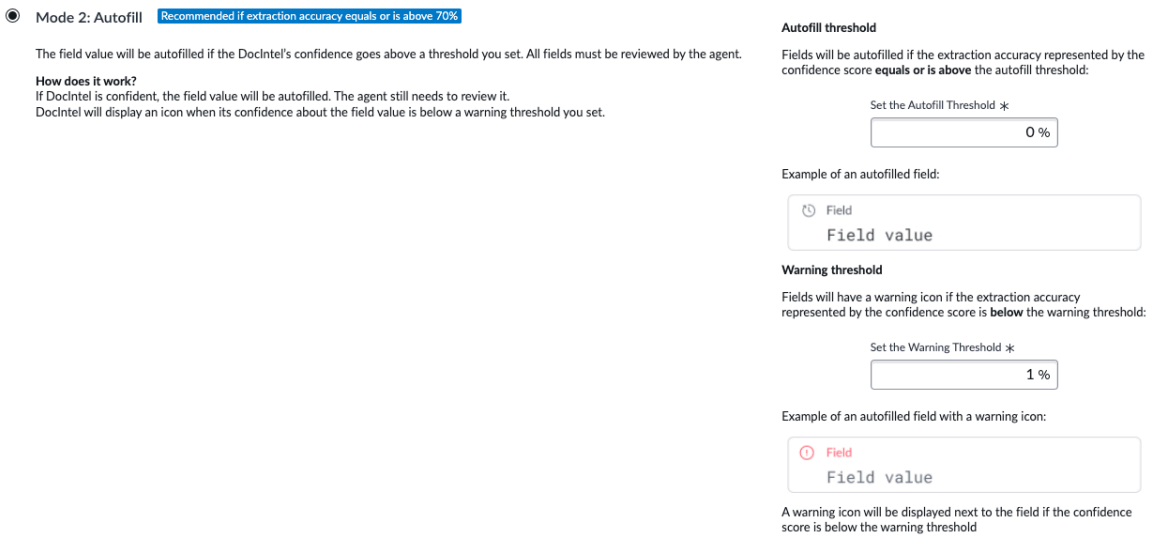


5. 자동 채우기 모드를 사용하려면 모드 **2:** 자동 채우기를 활성화합니다.

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

a. 자동 채우기 임계치 설정 필드에 백분율 값을 입력합니다.

b. 경고 임계치 설정 필드에 백분율 값을 입력합니다.

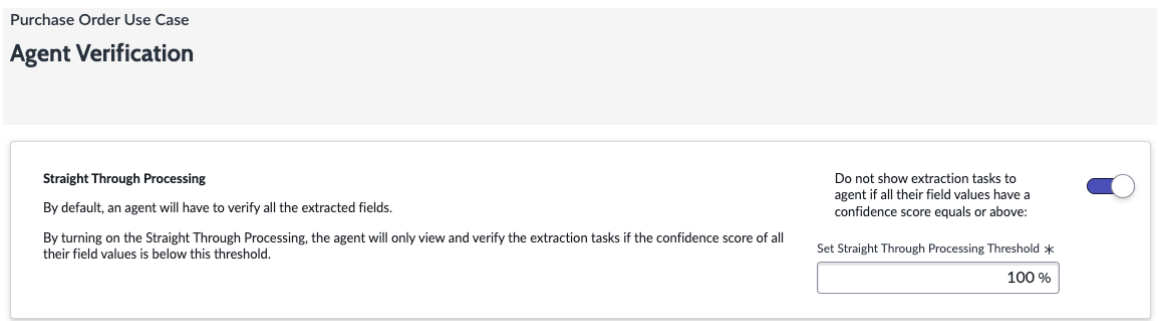


에이전트 검증 설정 구성

기본적으로 에이전트는 첨부된 문서에서 추출한 값이 있는 필드를 검토하고 검증합니다. 바로 처리를 활성화하여 자동으로 이러한 필드를 추출된 값으로 채울 수 있습니다. 활성화하면 에이전트는 모든 필드 값의 신뢰도 점수가 설정된 임계치보다 낮은 경우에만 추출 작업을 검토하고 검증합니다.

1. 설정 페이지의 왼쪽 열에서 사용 사례 목록을 확장하고 사용 사례를 선택합니다.

2. 에이전트 검증을 선택합니다.



3. 원하는 경우 바로 처리를 활성화합니다.

4. 바로 처리 임계치 설정 필드에 백분율 값을 입력합니다.

추세 케이스 주제 구성

유사한 기본 문제를 가리키고 클러스터의 관련 중요 케이스를 찾는 케이스의 클러스터를 식별하기 위한 솔루션 정의를 교육합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
메뉴에 접근하고 모듈을 사용하여 추세 케이스 주제를 식별할 솔루션 정의를 교육합니다. 자세한 내용은 추세 케이스 주제 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. **Predictive Intelligence**로 이동한 후 다음 중 하나를 수행합니다. 모두 〉 유사성 〉 솔루션 정의 또는 클러스터링 〉 솔루션 정의.
2. 추세 케이스 주제에 대한 솔루션 정의를 교육하려면 다음 작업을 수행합니다.

솔루션 정의 필드 설명

작업	설명
유사한 케이스를 주제로 자동 그룹화하도록 클러스터링 솔루션 정의 교육	유사한 케이스를 그룹으로 클러스터링하도록 클러스터링 솔루션 정의를 구성합니다.
유사한 기존 중요 케이스를 찾기 위해 유사성 솔루션 정의 교육	클러스터의 유사한 중요 케이스를 찾기 위해 유사성 솔루션 정의를 구성합니다.

유사한 케이스를 주제로 자동 그룹화하도록 클러스터링 솔루션 정의 교육

유사한 케이스를 주제로 클러스터링하려면 먼저 클러스터링 솔루션 정의를 업데이트하고 교육해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Predictive Intelligence for Customer Service Management 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다.

이 태스크 정보
기본적으로 케이스 그룹을 주제로 클러스터링하기 위한 클러스터링 솔루션 정의를 이미 사용할 수 있습니다. 클러스터링 솔루션 정의는 유사한 기록을 클러스터에 그룹화하므로, 집합적으로 처리하거나 패턴을 식별할 수 있습니다.

필드, 필터, 업데이트 빈도 및 교육 빈도를 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 클러스터링 〉 솔루션 정의.
2. 클러스터링 정의 목록에서 케이스 그룹화를 검색하여 케이스를 주제로 그룹화 솔루션 정의(ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics)를 선택합니다.
3. 클러스터링 정의 양식에서 기본 필드 값을 확인합니다.
4. 필요한 경우 필드와 필터를 변경합니다.
5. 클러스터링 솔루션 정의에 대한 모델이 재구축되어야 하는 빈도를 변경하려면 업데이트 빈도 필드를 편집합니다.
6. 클러스터링 솔루션 정의에 대한 모델에 새 기록을 포함할 빈도를 변경하려면 교육 빈도 필드를 편집합니다.
7. 교육 요청 일정 관련 목록에서 케이스를 주제로 그룹화 솔루션 정의를 교육하기 위한 일정을 확인합니다.
8. 업데이트 및 재교육을 클릭합니다.
9. 케이스 주제로 그룹화 솔루션 정의를 여십시오.
10. ML 솔루션 관련 목록에서 진행률 열의 교육 솔루션 진행 상태를 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.

주:
또는 활성 열에서 솔루션에 대한 링크를 클릭할 수 있습니다. ML 솔루션 양식에서 교육 진행 표시 관련 링크를 클릭하여 교육 솔루션 진행 상태를 확인합니다.

11. 클러스터 시각화 탭을 클릭합니다.
주어진 솔루션에 대해 형성된 클러스터가 트리 맵에 크기의 내림차순으로 표시됩니다(왼쪽 위에서 오른쪽 아래로). 각 노드는 클러스터 품질에 따라 빨간색에서 녹색으로 색이 지정됩니다.

유사한 기존 중요 케이스를 찾기 위해 유사성 솔루션 정의 교육

클러스터에서 관련된 중요 케이스 찾기를 활성화하려면 먼저 클러스터링 솔루션 정의를 업데이트하고 교육해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Predictive Intelligence for Customer Service Management 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다.

이 태스크 정보
기본적으로 클러스터에서 유사한 기존 중요 케이스를 찾는 유사성 솔루션 정의를 이미 사용할 수 있습니다. 유사성 솔루션 정의는 기존 기록을 수집하고 유사한 새 기록과 비교합니다.

필드, 필터, 업데이트 빈도 및 교육 빈도를 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의.
2. 유사성 정의 목록에서 중요 문제 탐지기 솔루션 정의(ml_sn_global_major_issue_detector)를 검색하여 선택하십시오.
3. 유사성 정의 양식에서 기본 필드 값을 확인합니다.
유사성 정의 양식 필드에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.
4. 필요한 경우 필드와 필터를 변경합니다.
5. 유사성 솔루션 정의에 대한 모델이 재구축되어야 하는 빈도를 변경하려면 업데이트 빈도 필드를 편집합니다.
6. 유사성 솔루션 정의에 대한 모델에 새 기록을 포함할 빈도를 변경하려면 교육 빈도 필드를 편집합니다.
7. 교육 요청 일정 관련 목록에서 중요 문제 탐지기 솔루션 정의를 교육하기 위한 일정을 확인합니다.
8. 업데이트 및 재교육을 클릭합니다.
9. 중요 문제 탐지기 솔루션 정의를 여십시오.
10. ML 솔루션 관련 목록에서 진행률 열의 교육 솔루션 진행 상태를 확인합니다.

주:
또는 활성 열에서 솔루션에 대한 링크를 클릭할 수 있습니다. ML 솔루션 양식에서 교육 진행 표시 관련 링크를 클릭하여 교육 솔루션 진행 상태를 확인합니다.

값을 해결하는 예상 시간에 대한 설정 구성

업그레이드 후 이전 케이스에 대한 케이스 보고서의 해결 시간 숫자 값 열을 확인하도록 일부 설정을 구성하고 표시되는 정보를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
케이스 회귀 솔루션을 해결하는 데 소요되는 학습된 기본 예상 시간이 있어야 합니다. 자세한 내용은 케이스 회귀 정의를 처리하기 위한 기본 예상 시간 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. 숫자 **TTR** 값 입력 수정 스크립트를 선택합니다.
3. 옵션: 기본 매개변수 값을 수정합니다.
   - *LookBackPeriodInMonths*: 검사할 케이스의 지난 개월 수입니다. 기본값은 15개월입니다.
   - *report.setLimit*: 검사할 최대 기록 수입니다. 기본값은 150,000입니다.
4. 수정 스크립트 실행을 클릭하여 이전 케이스를 해결하는 데 걸린 예상 시간 값을 입력합니다.
5. 화면에서 스크립트를 실행하거나 백그라운드에서 실행합니다.
   - 화면에 실행 중인 스크립트를 표시하려면 계속을 클릭합니다.
   - 백그라운드에서 스크립트를 실행하려면 백그라운드에서 계속 진행을 클릭합니다.

케이스 회귀 정의를 처리하기 위한 기본 예상 시간 구성

기본적으로 케이스 회귀 정의를 처리하기 위한 예상 시간이 제공됩니다. 케이스 필드, 케이스 타임라인, 교육 빈도의 기본값을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, ml_admin

이 태스크 정보
기본적으로 케이스 정의를 처리하기 위한 예상 시간이 제공됩니다. 제공되는 이 정의를 교육하여 솔루션을 완료하고 예측을 수행할 수 있습니다. 필드, 필터, 교육 빈도와 같은 일부 기본 설정을 변경할 수 있습니다. 솔루션 생성 및 교육에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

회귀 솔루션 생성 및 교육

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 회귀 〉 솔루션 정의.
2. 케이스 해결 예상 시간을 클릭합니다.
   회귀 정의 화면에서 테이블 필드에 케이스 보고서 [sn_customerservice_case_report] 테이블 내용이 자동으로 입력됩니다. 출력 필드 필드에는 케이스 해결에 걸린 시간(초)이 자동으로 입력됩니다.

   주:
   업그레이드한 경우 수정 스크립트를 실행하여 해결 시간 숫자 값 열을 표시하여 이전 케이스에 대한 값을 표시해야 합니다. 자세한 내용은 값을 해결하는 예상 시간에 대한 설정 구성 문서를 참조하십시오.

3. 케이스 속성을 편집, 추가 또는 삭제하려면 필드 필드의 기본값을 수정합니다.
   기본 케이스 속성으로는 짧은 설명, 범주, 할당 그룹, 할당 대상, 우선순위, 제품, 채널, 계정, 서비스, 접촉 창구, 계약, 설명이 있습니다. 이러한 상세 정보는 케이스 기록에서 가져옵니다.
4. 검사할 케이스의 지난 개월 수를 수정하려면 필터 필드를 편집합니다.
   기본값은 15개월입니다.
5. 교육 빈도를 수정하려면 교육 빈도 필드를 편집합니다.

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

기본값은 매 30일입니다.

6. 변경 내용을 업데이트하거나 솔루션을 업데이트하고 다시 학습합니다.
   - 변경 내용을 업데이트하려면 업데이트를 클릭합니다.
   - 솔루션을 업데이트하고 재교육하려면 업데이트 및 재교육을 클릭합니다.

해결 시간 리본 구성요소 표시

CSM 작업 공간에 해결 시간 리본 구성요소를 표시할 수 있도록 **ETTR** 경험 카드를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
해결 시간 리본 구성요소는 기본적으로 사용 가능하며 CSM Agent Workspace와 CSM Configurable Workspace에 모두 표시될 수 있습니다. 이 구성요소를 CSM Agent Workspace에서 활성화한 다음 CSM Configurable Workspace에서 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 양식 〉 워크플레이스 리본 설정.
2. 테이블 값이 케이스 **[sn_customerservice_case]**인 기록을 클릭합니다.
3. 너비 열에서 값을 늘리거나 줄여 모든 구성요소의 총 너비를 12 이하로 만듭니다.

   주:
   총 너비가 이미 12를 초과하는 경우에는 **ETTR** 경험 카드의 값을 수정하기 전에 다른 구성요소에 대한 값을 줄입니다.

4. **ETTR** 경험 카드를 클릭합니다.
5. 활성을 선택합니다.
6. 리본 구성요소 속성 양식 섹션에서 카드 제목 및 정보 메시지와 같은 구성요소를 필요에 따라 수정합니다.

   주:
   - 솔루션 이름이 기본 이름으로 사전 입력된 것을 볼 수 있습니다.
   - CSM Configurable Workspace에서 **ETTR** 경험 카드를 활성화하는 데도 동일한 절차가 적용됩니다. CSM Configurable Workspace에서 **ETTR** 경험 카드를 활성화하기 전에 CSM Agent Workspace에서 이를 활성화해야 합니다. 다음으로 이동 사용자 경험 프레임워크 〉 **Ribbon** 구성 설정 및 활성화를 클릭합니다. 리본 구성요소 속성 섹션은 수정할 수 없습니다.

고객 서비스 아웃소싱 구성

조직의 특정 요구사항에 따라 고객 서비스 아웃소싱의 다양한 구성요소를 구성합니다.

고객 서비스 아웃소싱 설정

조직의 특정 요구사항에 따라 고객 서비스 아웃소싱의 다양한 측면을 구성합니다.

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

고객 서비스 아웃소싱을 구성하는 데 사용할 수 있는 일련의 작업이 있습니다. 활성화한 플러그인을 기반으로 이러한 작업을 수행할 수 있습니다. 특정 설정 작업은 Outsourced Customer Service 플러그인을 활성화한 경우에만 적용되며 각 작업의 상단에 표시됩니다.
고객 서비스 아웃소싱을 구성하려면, Customer Service 안내 설정을 사용합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 안내 설정.
   고객 서비스 아웃소싱 안내 설정 페이지가 표시됩니다.
2. 온보딩 아웃소싱 서비스 제공자(OSP) 창에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

온보딩 아웃소싱 서비스 제공자**(OSP)** 구성 작업

작업	설명
아웃소싱 서비스 제공자 설정	내부 관리자를 지정하고 전송 그룹을 설정하여 OSP를 만듭니다.
아웃소싱 기준 설정	고객, 소비자, 자산 및 판매된 제품에 기반한 아웃소싱 기준을 정의합니다. OSP 에이전트는 아웃소싱 기준과 일치하는 모든 케이스를 볼 수 있습니다. 예를 들어 모든 스페인어권 소비자와 모든 오스트레일리아 기반 소비자에 대해 소비자 기반 기준을 정의할 수 있습니다.
온보드 관리자	케이스 및 에이전트 관리를 위한 OSP 관리자를 온보딩합니다. 온보딩이 완료되면 암호 재설정 이메일이 관리자의 이메일 ID로 전송됩니다.
할당 그룹 설정	그룹을 생성하고 이를 OSP 관리자에 연결합니다. OSP 관리자가 그룹에 할당된 에이전트에 케이스를 할당합니다.
온보드 에이전트	케이스 이행을 위한 OSP에 에이전트를 온보딩합니다. 온보딩이 완료되면 암호 재설정 이메일이 에이전트의 이메일 ID로 전송됩니다.

4. 고객 서비스 아웃소싱 안내 설정 페이지로 돌아갑니다.
5. 케이스 라우팅 및 할당 창에서 시작하기를 클릭합니다.
6. 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

케이스 라우팅 및 할당 구성 작업

작업	설명
일치 규칙 생성	특정 조건을 충족하는 고객 서비스 케이스를 식별하는 규칙.
할당 규칙 생성	생성된 규칙에 따라 특정 조건을 충족하는 케이스가 고객 서비스 에이전트로 라우팅됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

아웃소싱 기준 정의

OSP 관리자 및 에이전트는 정의된 아웃소싱 기준에 따라 케이스를 봅니다. 아웃소싱 기준 정의는 계정, 자산, 소비자 및 판매된 제품에 기반으로 할 수 있습니다. 예를 들어 모든 스페인어권 소비자와 모든 오스트레일리아 기반 소비자에 대해 소비자 기반 기준을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 아웃소싱 서비스 제공자.
2. OSP 이름을 클릭합니다.
3. 아웃소싱 기준 관련 목록을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 새 기록 양식의 필드에 적절히 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   OSP 관리자 및 에이전트는 이제 모든 케이스, 미할당 케이스, 내 케이스 및 오픈 케이스아래 조건을 충족하는 할당된 케이스를 볼 수 있습니다. 예를 들어, 소비자 테이블이 선택된 아웃소싱 기준을 사용하여 OSP 조직이 생성된 경우, 이 OSP에 속한 에이전트는 소비자가 생성한 케이스를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
OSP에 대한 그룹을 생성하고 할당 규칙을 설정합니다.

그룹 및 할당 규칙 생성

관리자가 그룹을 생성하고 이를 OSP에 연결합니다. 이 그룹은 OSP 에이전트가 미해결 케이스를 회사로 다시 전송할 때 케이스가 할당되는 기본 그룹입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 생성한 OSP를 선택하십시오.
2. 그룹 관련 목록으로 이동합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 아웃소싱 서비스 제공자 양식의 필드에 적절히 입력합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
6. 그룹 직원 관련 목록을 클릭하여 선택한 그룹의 구성원 목록을 봅니다.
7. 할당 규칙을 정의하려면 할당 규칙 관련 목록을 클릭합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

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

아웃소싱 서비스 제공자 직원 온보딩

관리자는 그 이후 케이스를 관리하고 이행하기 위해 OSP 관리자와 에이전트가 온보딩되어야 하는 OSP를 생성합니다. 관리자는 OSP 관리자 및 에이전트를 모두 온보딩할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 아웃소싱 서비스 제공자.
2. 기존 OSP를 클릭합니다.
3. 직원 온보딩 관련 링크를 클릭하십시오.
4. 아웃소싱 서비스 제공자 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

   주:
   아웃소싱 서비스 제공자 필드가 선택한 OSP 이름으로 미리 채워집니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   온보딩된 직원 기록은 서비스 조직 직원 관련 목록 아래에 표시됩니다.

   주:
   온보딩이 완료되면 암호 재설정 이메일이 관리자 또는 에이전트의 이메일 주소로 전송됩니다.

아웃소싱 서비스 제공자 생성

기업은 외부 고객에게 고객 서비스를 제공하기 위해 아웃소싱한 서비스 제공자를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 아웃소싱 서비스 제공자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 아웃소싱 서비스 제공자 양식의 필드에 적절히 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

기준과 일치하는 케이스가 OSP 관리자 및 에이전트에게 표시되도록 아웃소싱 기준을 정의합니다.

관련 정보

고객 서비스 아웃소싱 사용

고객 서비스 아웃소싱 대시보드에 대한 **Performance Analytics** 구성요소 구성

진단을 실행하고, 구성요소를 검토 및 사용자 지정하고, 데이터 수집을 시작합니다.

시작하기 전에

Now Platform 관리자는 플랫폼 분석 솔루션용 컨텐츠 팩 플러그인 또는 ServiceNow Store 애플리케이션을 미리 설치해야 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.

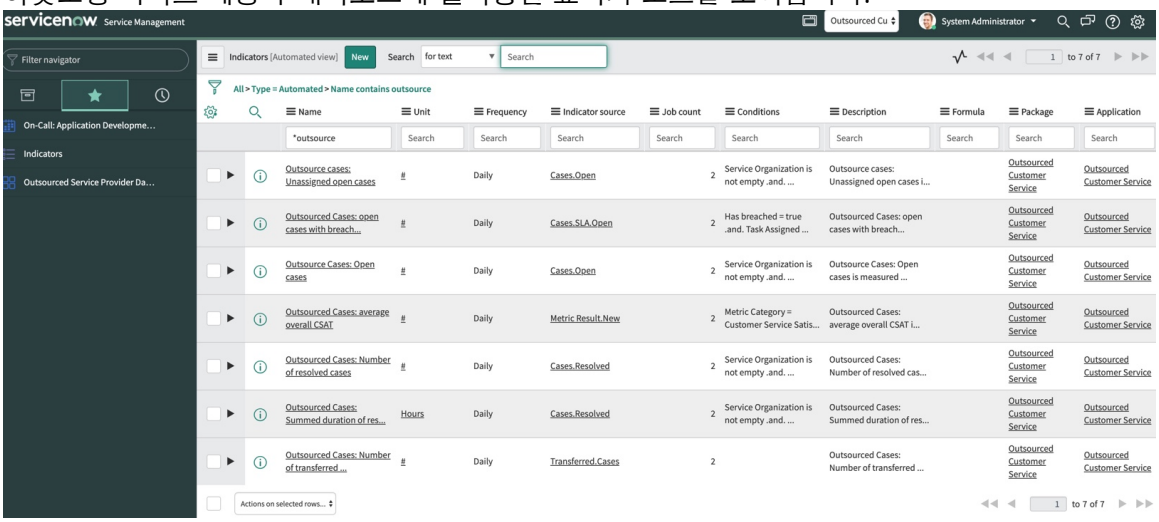
필요한 역할: pa_admin

프로시저

1. Performance Analytics 진단 에 설명된 대로 모든 기록에 대한 모든 진단을 실행합니다.
   이러한 진단은 플랫폼 분석 솔루션과 테이블의 구성 간에 많은 불일치를 포착할 수 있습니다.
2. 다음으로 이동 퍼포먼스 분석 > 관리 콘솔.
3. 탐색 및 관리 타일에서 대시보드 링크를 클릭합니다.
4. 이 플랫폼 분석 솔루션과 함께 설치된 대시보드의 이름을 확인합니다.
5. 표시기 소스 탭을 엽니다.
6. 이 플랫폼 분석 솔루션에 포함된 각 대시보드의 경우:

   a. 대시보드 이름에서 표시기 소스를 필터링합니다.

   Example
   이 스크린샷은 CSM 플랫폼 분석 솔루션용 셀프 서비스 분석에서
   아웃소싱 서비스 제공자 대시보드에 필터링된 표시기 소스를 보여줍니다.



   b. 자체 인스턴스에 있는 데이터 구조와 비교하여 표시기 소스의 팩트 테이블, 조건 및 빈도를 검토합니다.

   c. 필요한 경우 표시기 소스를 열고 수정합니다.

   d. 표시기 소스 기록을 편집하는 경우 표시기 관련 목록으로 이동하여 각 표시기의 조건 필드를 검토합니다.
   표시기 소스를 변경하면 개별 표시기의 추가 조건에도 영향을 줄 수 있습니다.

7. 표시기 소스에서 시간 필드 스탬프를 직접 변경한 경우 관련 퍼포먼스 분석 스크립트도 변경합니다.
   자세한 내용은 Performance Analytics 스크립트 업데이트 를 참조하십시오.
8. 세부 항목 소스 탭을 엽니다.
9. 이 플랫폼 분석 솔루션에 포함된 각 대시보드의 경우:

   a. 대시보드 이름에서 세부 항목 소스를 필터링합니다.

   b. 세부 항목 소스 검토 에 설명된 대로 세부 항목 소스의 조건을 검토합니다.

10. 다음으로 이동 퍼포먼스 분석 > 작업.

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

11. 이 플랫폼 분석 솔루션에 대한 작업 이력, 〈작업 이력 이름〉을 설정하고 실행합니다.
의 절차를 따릅니다. 에 대한 이력 데이터 수집 실행 플랫폼 분석 솔루션
12. 이 플랫폼 분석 솔루션에 대한 예약된 데이터 수집 작업, 〈예약된 작업 이름〉을 편집하고 활성화합니다.
의 절차를 따릅니다. 에 대한 데이터 수집 예약 플랫폼 분석 솔루션.

Customer Service Management의 워크업 경험 구성

조직의 특정 요구사항에 따라 워크업 경험의 다양한 측면을 구성합니다. sn_csm_walkup.walkup_admin 역할의 워크업 경험 사용자와 관리자는 특정 요구사항을 충족하도록 애플리케이션을 활성화하고 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

CSM 워크업 경험를 구성할 수 있는 일련의 작업이 있습니다. 활성화한 플러그인을 기반으로 이러한 작업을 수행합니다.

약속을 구성하고, 사용자에게 알림을 보내는 시점을 결정하고, 실제 큐 현장 및 작업 일정을 정하고 구성하고, CSAT 설문 조사를 통합하고, 재고 보관실을 큐 현장과 연결할 수 있습니다. 또한 고유 로고와 브랜딩으로 Walk-Up Experience 포털을 사용자 지정할 수도 있습니다.

CSM 워크업 경험을 구성하려면, 전체 구성 프로세스를 알 수 있는, 아래 테이블에 나열된 구성 작업을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM Walk-up Experience** 〉 관리자.
2. 다음 작업을 수행하여 CSM 워크업 경험 기능을 구성합니다.

CSM 워크업 경험 구성 작업

작업	설명
CSM 워크업 경험를 활성화합니다.	Walk-up for CSM 플러그인 (com.snc.walkup_for_csm)을 활성화합니다. 주: 이 플러그인에 데모 데이터가 포함되어 있습니다.
위치 구성을 위한 워크업 위치를 클릭합니다.	사용자 지정 일정, 할당 그룹, 평균 대기 시간 등을 포함하는 워크업 위치 큐를 만듭니다. 구성 위치에 대한 자세한 정보는 Walk-up Experience 위치 구성 문서를 참조하십시오.
일정을 클릭합니다.	평일 8시~5시 등의 워크업 장소 일정을 확인, 생성, 수정하고 이를 워크업 위치 큐에 연결합니다. 일정 구성에 대한 자세한 정보는 Walk-up Experience 일정 구성 문서를 참조하십시오.
약속 구성을 위한 약속 구성을 클릭합니다.	개별 워크업 큐 위치에 대한 서비스 구성을 만듭니다. 일정을 구성하고 하루에 허용되는 약속 수, 향후 사용자가 약속을 예약할 수 있는 거리 등을 구성할 수 있습니다. 약속 구성에

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

작업	설명
	대한 자세한 정보는 약속 예약 구성 문서를 참조하십시오.
포털 구성을 위한 포털 구성을 클릭합니다.	사용자 지정 워크업 경험 온라인 및 현장 서비스 포털을 만들고 수정합니다. 포털 구성에 대한 자세한 정보는 Walk-Up Experience 포털 구성 문서를 참조하십시오.
알림을 구성하기 위한 알림을 클릭합니다.	사용자와 이행자에게 관련 이벤트에 대한 정보를 지속적으로 제공하는 경보에 액세스하고 구성합니다. 알림 구성에 대한 자세한 정보는 Walk-up Experience 알림 구성 문서를 참조하십시오.
설문 조사	고객 만족도 설문 조사에 액세스하고 설문 조사 공개 액세스를 설정하며, 설문 조사 트리거 조건을 설정하고, 사용자 응답을 확인합니다. 일정 구성에 대한 자세한 정보는 CSM 워크업 경험 고객 만족도 설문 조사 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 관리 용 워크업 경험

고객 서비스 관리용 ServiceNow# 워크업 경험 애플리케이션은 접촉 창구 채널을 설정하여 미리 설정된 워크업 서비스 센터에 대한 온라인 체크인 및 현장 체크인을 모두 지원할 수 있도록 합니다.

워크업 경험는 빠른 대면 지원으로 사용자를 지원하고 만족도를 크게 높이는 것을 목표로 합니다. 직원과 비즈니스 게스트는 직면한 문제에 대해 실시간으로 직접 도움을 받을 수 있습니다.

가상 사용자와 역할은 다음과 같이 정의됩니다.

요청자

사용자는 여러 가지 방법으로 Walk-up Experience 애플리케이션에 접근합니다.

- 온라인:
  - 컴퓨터를 사용하여 서비스 포털의 **Walk-up check-in** 옵션을 통하여 가장 가까운 워크업 장소로 빠르게 온라인 체크인합니다.

    주:
    Walk-up Experience 애플리케이션은 사용자 컴퓨터의 IP 주소를 사용하여 자동으로 가장 가까운 워크업 큐로 라우팅합니다. 원하는 경우 위치를 변경할 수 있습니다.

  - 큐에 참여하고 큐 순서를 확인합니다.
  - 지원 약속을 예약하고 미리 알림의 링크 또는 온라인 체크인 인터페이스를 통해 약속을 취소하거나 일정을 다시 지정하고 약속에 대한 미리 알림을 받습니다.
  - 워크업 위치 큐당 한 번에 한 약속만 예약합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:**
> 예약된 약속을 사용하는 경우에도 온라인이나 현장에 있는 워크업 위치 큐를 체크인할 수 있습니다.

  - 요청이 기술자에게 할당되었을 때, 큐에서 지원 차례가 가까워졌을 때, 워크업 요청이 종결되거나 중단되었을 때(큐에 참여하지 않기로 한 경우) 이메일 알림을 받습니다.
- Walk-up Experience 위치의 현장:
  - 이름, 이메일, 연락처 정보를 수동으로 입력하여 실제 워크업 위치에서 큐에 체크인합니다.
  - 미예약 요청자 및 예약 요청자를 모두 표시하는 대형 모니터에서 큐 활동을 관찰합니다.
  - 현재 큐에 있는 사용자 수, 큐에서 게스트의 순서, 현재 지원을 받는 사람, 예상 대기 시간을 표시하는 모니터를 봅니다.
  - 방문 서비스에 대한 사용자 만족도를 파악하는 단일 질문 설문 조사에 응답합니다.

기술자 또는 에이전트

고객 지원은 요청자가 제기한 긴급한 문제 또는 요청에 대응하기 위해 Walk-Up Experience 애플리케이션을 사용합니다.

- Walk-Up Experience 기술자는 워크업 큐 위치에서 일일 작업을 관리합니다. 고객 서비스 문제를 해결합니다.
- 기술자는 에이전트 작업 공간 인터페이스를 통해 Walk-up Experience 상호작용을 수락하고 종결할 수 있습니다. 에이전트 작업 공간에는 워크업 상호작용이 있는 개인 받은 편지함이 포함되며, 고급 작업 할당에 구성된 경우 자동으로 할당됩니다.
- 에이전트는 에이전트 작업 공간를 사용하여 Walk-Up Experience 이행을 모든 측면에서 관리할 수 있습니다. 용량을 기반으로 하여 기록이 대기 상태이면 동시에 여러 트랜잭션에서 작업하고 케이스와의 상호작용을 촉진할 수 있습니다.
- 기술자는 에이전트 작업 공간 개인 받은 편지함에서 예약된 약속을 보고 수락할 수 있습니다. 약속은 에이전트 가용성에 따라 받은 편지함으로 이동됩니다. 또는 에이전트가 약속을 수동으로 지정하고 선택할 수 있습니다.
- 필요한 경우 기술자는 언제든지 큐에 있는 모든 사용자와 작업할 수 있습니다. 기술자는 에이전트 작업 공간의 할당되지 않은 상호작용 목록에서 상호작용을 수락하여 자신을 워크업 상호작용에 수동으로 할당할 수 있습니다.

매니저

매니저는 워크업 위치 기술자를 관리하고 일일 운영을 감독합니다.

- 워크업 매니저는 워크업 대시보드를 모니터링하여 운영 및 성과 데이터를 관찰하고 캡처할 수 있습니다.
- 워크업 매니저는 애플리케이션을 사용하여 고객 만족도를 높이고 적시에 고객 서비스를 제공하며 성과 데이터를 상위 관리에 보고할 수 있습니다.

관리자

워크업 위치 브랜딩 및 텍스트, 큐 위치 및 일정, 약속, 고급 작업 할당 및 알림, CSAT 설문 조사 같은 워크업 관련 시스템을 구성하고 유지 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.

Walk-up Experience 사용자 역할

역할 이름	역할	설명
sn_walkup.walkup_login	매장 담당자	이 역할을 가진 사용자는 워크업 위치에서 요청자를 체크인할 수 있습니다.
sn_csm_walkup.walkup_technician	CSM 워크업 기술자	이 역할을 가진 사용자는 CSM 워크업 위치에서 사용자 요청을 이행합니다.
sn_csm_walkup.walkup_manager	CSM 워크업 매니저	이 역할을 가진 사용자는 워크업 위치에서 팀을 관리합니다.
sn_csm_walkup.walkup_admin	CSM 워크업 관리자	이 역할을 가진 사용자는 워크업 상호작용, 위치 큐 및 워크업 이유를 관리합니다.

고객 서비스 관리용 워크업 경험 구성

고객 서비스 관리용 워크업 경험를 시작하려면 Customer Service Management의 워크업 경험 구성 문서를 참조하십시오.

게스트 사용자용 워크업 경험

워크업 경험 애플리케이션은 게스트 사용자가 Consumer Service Portal 또는 Customer Service Portal 홈페이지에서 온라인으로 워크업 예약을 관리할 수 있도록 지원합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

게스트 사용자가 워크업 경험를 사용하기 위한 요구사항

게스트 사용자가 워크업 경험를 사용하려면 다음과 같은 요구사항이 필요합니다.

- Guest Walk-up Experience for Customer Service 스토어 앱을 설치해야 합니다. 스토어 애플리케이션 설치에 관한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 설치 ServiceNow Store 애플리케이션.
- com.snc.walkup_for_csm 플러그인을 활성화해야 합니다. 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 플러그인 활성화를 참조하십시오.
- Walk-up check-in 위젯을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 포털 홈페이지에 Walk-up Experience 온라인 체크인 링크 추가 문서를 참조하십시오.

Domain Separation 및 **CSM** 워크업 경험 애플리케이션

이 섹션은 CSM 워크업 경험 애플리케이션과 관련된 도메인 분리와 서비스 포털 페이지, 상호작용 큐 및 구성과의 관련성에 대한 개요입니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

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

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

개요

CSM 워크업 경험 애플리케이션의 도메인 분리는 기본 수준에서 지원됩니다. 하지만 애플리케이션은 도메인 분리를 지원하지 않는 서비스 포털에 따라 다릅니다. CSM 워크업 경험 애플리케이션과 관련되는 도메인 분리의 특성은 다음과 같습니다.

- 워크업 위치 큐는 각 위치 큐에 접근할 수 있는 최종 사용자를 정의하기 위해 도메인 분리를 지원합니다.
- 상호작용 테이블은 데이터 보안을 위한 표준 도메인 분리를 지원합니다. 상호작용 티켓은 특정 도메인에 대해 엽니다.
- 워크업 위치 큐와 상호작용은 도메인 분리를 지원합니다. 따라서 이행자는 위치 큐와 연결된 상호작용 티켓의 주소를 지정하는 경우 도메인 분리의 환경 내에서도 작동됩니다.
- 관리 및 관리 구성은 워크업 위치 큐 기록에 포함되어 있습니다. 따라서 해당 도메인 관리자와 관리자는 이러한 구성을 사용할 수 있습니다.
- 서비스 포털 페이지는 도메인으로 구분되지 않지만 CSM 워크업 경험 애플리케이션의 포털 페이지에서는 사용자의 특정 도메인 내에서 데이터를 검색합니다. 따라서 이러한 페이지는 별도의 도메인에 대해 디자인되고 구성된 여러 서비스 포털에서 다시 사용할 수 있습니다. 관리자는 각 포털 자체를 빌드해야 합니다.
- 도메인 필드는 wu_location_queue 테이블에서 사용할 수 있습니다. 여기에 도메인을 설정하면 온라인 체크인 중에 도메인에 속하는 큐만 사용자에게 표시됩니다.
- 고급 작업 할당 라우팅을 작동하려면 각 wu_location_queue에 작업 항목 라우팅 조건이 포함되어야 합니다. 이 조건은 큐가 속한 도메인에 대한 참조를 명시적으로 추가합니다.

> **주:**
> 약속 예약 기능은 도메인으로 구분되지 않습니다. 약속 [itil_약속] 테이블 데이터는 도메인으로 구분되지 않으므로 목록 보기를 통해 여러 도메인에 데이터가 노출될 수 있습니다.

CSM 워크업 경험 애플리케이션에서 도메인 분리가 작동되는 방법

이 애플리케이션을 가장 효과적으로 사용하려면 워크업 관리자가 워크업 위치를 적절히 구성해야 합니다. 요청자의 경험에 영향을 미치는 사용자의 요구에 맞게 wu_location_queue 기록을 구성합니다. 위치 큐 기록에 구성된 각 도메인에는 고유한 규칙 세트가 있습니다. 또한 워크업 애플리케이션 내의 다른 테이블에도 동일하게 적용됩니다.

> **주:**
> 설정, 포털 및 위젯과 같은 서비스 포털 플랫폼의 요소는 도메인으로 구분될 수 없습니다. 그러나 위젯 내의 데이터는 도메인이 구성된 방식에 따라 표시됩니다. MSP 각 고객에 대해 별도의 포털을 설정하는 방법이 권장됩니다.

다음은 Walk-Up Experience의 일부로 사용되는 서비스 포털의 요소입니다.

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

- 포털(워크업)
- 페이지(walkup_online_checkin, walkup_queue_on_site, walkup_home, walkup_survey, walkup_check_in)
- 테마(워크업 테마)
- 위젯(온라인 체크인 경험, 사이트의 워크업 큐, 워크업 체크인, 워크업 종료 설문 조사, 워크업 홈, 워크업 일정)

자세한 내용은 Domain Separation 및 Service Portal 을 참조하십시오.

데이터 구분의 경우 CSM 워크업 경험 애플리케이션이 워크업 사용자(요청자/워크업 로그인 사용자) 도메인을 사용하여 요청자 데이터가 저장될 도메인을 결정합니다.

- 요청자가 표시 권한이 있는 위치에서만 요청자를 체크인할 수 있습니다.
- 요청자는 자신의 도메인에만 속하는 이유를 선택할 수 있습니다.
- 요청자의 도메인에 상호작용 기록이 생성됩니다.

이행자 측의 경우 애플리케이션에서 워크업 사용자(워크업 기술자/관리자/관리)의 도메인을 사용하여 표시할 기록을 결정합니다.

- 도메인 분리 규칙에 따라 이행자는 표시되는 상호작용에서만 작동될 수 있습니다.
- 이행자는 해당 도메인에 속하거나 전체 도메인에 있거나 부모-자식 계층 구조가 있는 워크업 위치 기록만 구성할 수 있습니다.
- 위치와 이유 간의 매핑을 제어하는 다자간 [wu_m2m_location_queue_reason] 테이블에도 동일한 가시성 규칙이 적용됩니다.
- 워크업 컨텍스트 기록에는 도메인 분리도 지원됩니다. 이 지원을 통해 기술자는 도메인 분리 규칙으로 표시되는 기록에 대한 자세한 요청자 정보만 볼 수 있습니다.

도메인 분리 테이블

다음 표의 기록은 CSM 워크업 경험의 일부로 도메인으로 분리될 수 있습니다.

- 조회 위치 큐 [wu_location_queue]
- 방문에 대한 워크업 이유 [wu_reason]
- 워크업 이유 [wu_m2m_location_queue_reason]
- 워크업 컨텍스트 [wu_context]
- 상호작용 [interaction]

CSM 워크업 경험 포털 보안 및 접근

애플리케이션에서 보안을 구축하여 워크업 경험 현장 포털에서 최종 사용자가 직면한 장치가 사용자에게 상승된 역할 권한을 제공하는 것을 방지합니다. 워크업 경험 현장 포털은 sn_walkup.walkup_login 역할만 포함된 계정으로 액세스됩니다. sn_walkup.walkup_login 역할에는 snc_external 역할이 포함되어 있습니다.

워크업 경험 포털 보안 이해

현장 워크업 경험 포털에 접근하려면 단일 sn_walkup.walkup_login 역할이 할당되어야 합니다. 이 역할이 있는 사용자 기록에 다른 역할을 포함할 수 없습니다. 대부분의 사용자 기록에는 여러 역할이 포함되어 있으므로 sn_walkup.walkup_login 역할은 사람이 아닌 사용자 기록 계정에

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

할당됩니다. 이 보안 기능은 현장 포털 체크인 장치에서 포털에 접근하려고 하는 사용자에게 높은 권한을 허용하지 못하도록 합니다.

sn_walkup.walkup_login 역할은 체크인 장치에 로그인하는 데 사용되는 계정에 대한 사용자 기록에 부여됩니다. 장치는 일반적으로 현장 워크업 경험 포털의 태블릿일 수 있습니다. 할당된 역할을 갖는 실제 사용자가 아니라 역할을 가진 계정입니다. 예를 들어 기술자는 sn_walkup.walkup_login 역할을 포함하는 사용자 기록을 사용하여 비즈니스 로그에 대한 현장 워크업 포털을 체크인 장치에서 엽니다. 마찬가지로 이 역할만 포함하는 사용자 기록으로만 포털에 접근할 수 있습니다. 사용자는 관리자 역할로 포털에 접근할 수 없고 sn_walkup.walkup_login 역할 이외의 역할이 사용자 기록에 포함된 경우 접근할 수 없습니다.

워크업 경험 접근

비즈니스를 위한 현장 워크업 위치를 열거나 운영 시간 중에 지원 팀에 참여하는 기술자가 사용자 기록 계정으로 접근합니다. sn_walkup.walkup_login 역할의 기술자는 워크업 경험 포털에 로그인할 수 있습니다. 내부 및 외부 사용자는 일반적으로 태블릿과 같은 체크인 장치를 통해 현장 워크업 경험 포털에 접근하여 큐에 들어갈 수 있습니다. 인증된 내부 사용자도 데스크톱을 통해 온라인 큐 체크인에 접근할 수 있습니다.

Walk-Up Experience 포털 구성

로고, 포털 테마, 원하는 카탈로그, 참조 자료 및 소셜 커뮤니티에 대한 링크 등을 제공 하는 안내 자료 센터 서비스 포털을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_walkup.walkup_admin

Walk-Up Experience는 완전한 기반 시스템인 워크업 포털을 테마와 함께 제공합니다. 워크업 포털 페이지는 제작 목적에 맞게 사용해야 합니다. 포털 페이지 및 관련 위젯을 복사하고 복사본을 변경하여, 필요에 맞는 사용자 정의 포털 페이지를 만들 수 있습니다. 워크업 위치의 온라인 체크인 포털과 실제 체크인 포털을 모두 구성할 수 있습니다.

워크업 서비스 포털은 여러 가지 방법으로 구성할 수 있습니다.

- 서비스 포털 애플리케이션: 애플리케이션 포털을 빠르고 쉽게 구축하고 사용자 지정하는 모듈식 사용자 인터페이스 프레임워크입니다.
- Service Portal 워크업 양식: CSS와 HTML 환경이 필요합니다.

프로시저

1. **Service Portal** 애플리케이션을 사용하여 워크업 서비스 포털을 구성하려면 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
   Service Portal 구성 페이지가 열립니다.
2. 고유 브랜딩, 제목, 로고, 테마 색상, 레이아웃, 속성, 위젯 등으로 기본 시스템 워크업 포털을 사용자 지정하거나, 새 워크업 포털을 생성하려면 Service Portal 에서 자세한 내용을 참조하십시오.
3. 또는 Service Portal 워크업 양식으로 워크업 서비스 포털을 구성하고 싶다면, **CSM Walk-up Experience** 〉 관리자 〉 포털 구성.
   Service Portal 목록이 열립니다.
4. Service Portal 목록에서 워크업을 클릭하거나, 목록 헤더 검색란에서 워크업을 검색합니다.
5. 양식 메뉴 아이콘을 클릭합니다. 을 클릭하고 구성 〉 양식 설계.
   양식 디자이너가 열립니다.
6. 양식 디자이너 헤더 드롭다운 목록에서 구성 가능한 워크업 양식을 선택하거나 검색해 포털 모습을 사용자 지정합니다.

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

옵션	설명
워크업 컨텍스트 〔wu_context〕	워크업 위치에 실제로 도착하기 전 사용자가 워크업 큐에 참여할 수 있는 온라인 체크인 채널을 구성합니다. 워크업 사용자를 식별하고 관련된 상호작용에 대해 설명합니다.
워크업 위치 큐 〔wu_location_queue〕	실제 워크업 위치 상호작용 큐를 구성해 서비스 센터를 관리 및 운영합니다. 워크업 위치를 결정하고, 작업 시간을 정하고, 온라인 체크인을 사용하고, 할당 그룹을 결정하고, 재고 보관실을 연결하고, 큐 시간 표시 및 포지션 알림 시스템을 설계할 수 있습니다.
워크업 이유 〔wu_m2m_location_queue_reason〕	사용자에게 워크업 지원이 필요한 일반적인 이유를 정의합니다.
방문에 대한 워크업 이유 〔wu_reason〕	워크업 위치에서의 방문 이유 우선순위를 지정합니다.

포털 요구 사항에 맞게 양식 컨텐츠를 수정하려면 양식 구성 에서 자세한 내용을 참조하십시오.

서비스 워크업 경험 채널 구성

워크업 에이전트의 필요에 맞게 워크업 경험 서비스 채널을 구성합니다. 에이전트 작업 공간에서 작업 할당 방식을 구성하고 상호작용을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

이 태스크 정보
워크업 경험 서비스 채널은 고급 작업 할당로 확인하고 구성합니다. 원한다면 기본값과 조건을 수정할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
   서비스 채널 목록이 표시됩니다.
2. 워크업을 선택해 워크업 경험 서비스 채널을 엽니다.
3. 서비스 채널 워크업 양식 값 및 조건에 관한 자세한 내용은 서비스 채널 생성 또는 구성 을 참조하십시오.
   용량 및 사용률을 구성하는 고급 작업 할당 서비스 채널, 받은 편지함 레이아웃 및 선택한 에이전트에 대한 에이전트 용량 재정의에 관한 자세한 내용은 서비스 채널 을 참조하십시오.

Walk-up Experience 알림 구성

관리자는 알림을 만들고 사용하여 Walk-Up Experience를 통해 요청자의 문제를 해결하는 동안 요청자에게 영향을 미치는 이벤트에 대해 알릴 수 있습니다. 요청자는 할당된 온라인 약속 정보, 또는 문제가 매장 담당자에게 이메일로 할당될 때 알림을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

이 태스크 정보
Walk-Up Experience에는 워크업 방문자에게 특정 정보 및 상호작용을 알리기 위해 사용할 수 있는 몇 가지 기본 시스템 알림이 포함되어 있습니다.

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

Walk-up Experience 알림

알림	설명
워크업 폐기됨	워크업 상호 작용이 중단될 때 알림이 전송됩니다.
워크업 임계값 알림	방문자가 지원을 받기 위한 순번이 가까워지면 알림이 전송됩니다.
워크업 할당됨	상호작용이 기술자에게 할당될 때 알립니다.
워크업 닫힘	상호작용이 닫히면 알림을 보냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM Walk-up Experience** 〉 관리자 〉 알림.
2. 사용 가능한 워크업 알림을 클릭하면 기본 속성과 알림 전송 시간, 수신자, 알림 내용 같은 정보를 확인할 수 있습니다.
3. 워크업 알림을 수정하려면 양식 필드를 편집합니다.
4. 새 워크업 이메일 또는 푸시 알림을 생성하려면 새로 만들기를 클릭하고

   이메일 알림 생성 또는 푸시 메시지 생성 을 참조하십시오.

   시스템 알림 애플리케이션 사용에 관한 자세한 정보는 알림 을 참조하십시오.

Walk-up Experience 일정 구성

Walk-up Experience 위치에 대한 작업 시간을 알고 있으면 기본 시스템 기본 일정에 액세스하거나 새 일정을 만들어 실습 위치에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM Walk-up Experience** 〉 관리자 〉 일정.
   일정 목록이 열립니다. 평일 기준 8~5시, 공휴일 제외 같은 사용 가능한 모든 기반 시스템 기본 일정을 확인할 수 있습니다.
2. 기존 기반 시스템 일정을 수정하려면 일정 이름을 클릭합니다. 워크업 위치에 적용할 기본 일정이 없다면 새로 만들기를 클릭해 일정을 만듭니다.
3. 일정 새로 만들기 기록 양식을 작성하거나 기존 양식의 필드를 수정합니다.

   이 프로세스를 완료하는 방법과 시스템에서 일정을 생성, 수정, 사용하는 방법에 대한 자세한 내용(모든 양식 필드 정의 포함)은 일정 을 참조하십시오.

워크업 경험 약속 예약

CSM 워크업 경험 약속 예약 기능을 사용하면 워크업 사용자가 사용 가능한 약속 창을 볼 수 있습니다. 사용자는 온라인 **Walk-up check-in** 기능을 사용하여 워크업 위치를 선택하고 예약할 수도 있습니다.

요청자가 서비스 약속을 예약할 수 있도록 워크업 큐 위치에 대한 시간 창을 만듭니다.

애플리케이션을 사용하려면 Appointment Booking 플러그인(com.snc.appointment_booking)을 활성화해야 합니다. 약속 예약은 애플리케이션 내비게이터와 다음 모듈에 약속 예약 메뉴를 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.

- 약속 예약 구성: 이 모듈을 사용하여 약속 예약을 생성합니다. 애플리케이션을 구성한 다음, 해당 애플리케이션 내에서 각 서비스를 구성합니다.
- 약속 예약: 이 모듈을 이용하면 서비스에 예약된 약속 목록을 확인할 수 있습니다. 이 목록에는 각 약속과 연결된 작업 주문이 포함됩니다.

약속 예약에는 애플리케이션 수준, 이 경우 워크업 경험, 그리고 워크업 큐의 실제 위치별로 표시되는 워크업 큐 서비스 수준 모두에 대한 구성이 필요합니다.

워크업 경험 애플리케이션 구성은 약속 예약을 지원하는 애플리케이션 내의 모든 서비스 위치에 적용되는 설정을 제공합니다.

예약된 약속을 제공하는 애플리케이션 내의 각 워크업 큐 위치마다 서비스 구성이 필요합니다. 서비스 구성은 특정 워크업 큐 서비스 현장에만 작용되는 설정을 제공합니다.

주:
약속을 예약하려면 애플리케이션 구성과 서비스 구성을 모두 활성화해야 합니다.

Appointment Booking 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 약속 관리를 참조하십시오.

약속 예약 구성

Walk-Up Experience 서비스에 대한 약속 예약 구성을 만들거나 수정합니다. 서비스는 워크업 큐의 실제 물리적 위치로 정의됩니다. Walk-Up Experience 애플리케이션 구성에 저장된 정보는 애플리케이션의 모든 서비스 또는 큐 현장에 적용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM Walk-up Experience** 〉 관리자 〉 약속 구성.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 서비스 구성을 만듭니다.
   기존 서비스 구성을 클릭하여 데이터를 수정할 수도 있습니다.
3. 약속 예약 서비스 구성 양식에서 필요에 따라 다음 필드를 채웁니다.

약속 예약 서비스 구성 양식

필드	설명
이름	서비스 구성의 이름입니다.
활성	서비스 약속 예약을 활성화합니다. **주:** 비활성화하면 고객은 서비스 약속을 예약할 수 없지만, 작업 주문을 만들 수는 있습니다.
일반 정보	
구성	이 서비스가 속한 약속 예약 구성의 이름입니다.
가용성 테이블	이 테이블은 약속 가용성을 계산합니다. Walk-Up Experience에 대해 워크업 약속 [wu_appointment]을 선택합니다.
휴일 일정	가용성을 결정할 때 사용하는 휴일 일정입니다. 약속 예약은 사용 가능한 약속 수를 결정할 때 휴일 일정을 평가하고, 제외로 설정한 날짜는 모두 제외합니다. 조회 아이콘을 클릭하고 일정 목록에서 일정을 선택합니다.

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

필드	설명
	주: 휴일 일정은 작업의 할당 방법을 수동으로 설정했을 때 유용하며, 이때 에이전트 일정은 고려하지 않습니다.
카탈로그 정보	
카탈로그 항목	이 약속 예약 구성을 만드는 서비스 카탈로그의 서비스입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 기록 생성자 목록에서 관련 서비스를 선택합니다. 각 단계별 서비스 위치에 대해 기록 생성자를 만들어야 합니다. 주: 카탈로그 항목은 서비스 카탈로그에 있어야 합니다. 약속 예약을 작업 주문과 함께 사용한다면, 작업 주문 템플릿을 만든 다음 약속 예약을 구성해야 합니다.
위치	약속 위치를 결정하는 기록 생성자의 필드입니다. 주: 이 양식과 워크업 위치 큐(wu_location_queue) 양식의 위치 필드가 맞게 구성되었는지 확인합니다. 에는 위치(cmn_location) 기록인 ## 참조 변수가 포함되어 있습니다. 검색 목록 아이콘에서 위치를 선택하면 구성 중인 워크업 위치와 동일한 시간대로 맞출 수 있습니다. 위치를 선택하면 온라인 약속 일정 달력이 사용자 시간대로 표시됩니다. 이 필드를 비워 두거나, 인스턴스의 사용자 기본 설정이 연결된 시간대를 갖도록 구성하지 않은 경우에는 약속 일정 달력이 기본적으로 사용자 시간대로 표시됩니다. 유럽 사용자의 시간대에 대한 사용자 기본 설정이 유럽/브뤼셀로 구성되어 있고 위치 필드의 약속 예약 구성이 미국/태평양 시간대의 cmn_location으로 설정된 경우 약속 일정 달력이 미국/태평양 시간대로 표시됩니다. 사용자가 약속을 만들면 시스템이 이 기록 생성자의 위치 필드 값에 관계없이 기본적으로 워크업 위치 큐(wu_location_queue)와 관련된 일정을 사용합니다.
예약 필수	이 서비스를 요청할 때 고객이 약속을 만들어야 한다면, 이 확인란을 선택합니다. ○ 이 확인란을 선택하면 약속 필드가 기록 생성자에 표시되고 사용자는 서비스 요청을 제출하기 전에 가용한 약속을 선택해야 합니다. ○ 이 확인란을 선택하지 않으면 사용자는 약속을 선택하지 않고 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.
사용자 연락처	약속 대상을 결정하는 기록 생성자의 필드입니다. 이 필드를 접촉 창구로 설정합니다. 이것은 기록 생성자에서 sys_user 변수를 찾는 참조 필드입니다.
예약	
기간당 약속	구성된 각 예약 시간대의 사용 가능한 약속 수입니다. 이 숫자는 약속 선택 창에 표시되는, 사용 가능한 약속 숫자를 결정합니다. 작업 할당 방법을 수동으로 설정했다면, 이 필드에 숫자를 입력합니다. 자동 할당 사용이나 동적 예약 사용으로 설정했다면, 현장을 입력하지 않는 한 이 설정은 적용되지 않습니다. 그러면 구성은 시간대별 약속 숫자 기본값으로 설정됩니다.
지연 시간	이 서비스에 대해 약속을 예약할 수 있는 현재 시간 이후의 시간 또는 일수입니다. 지연 시간을 시간 또는 일 단위로 정의합니다. 기본값은 4시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
향후 예약 가능한 최대 일	이 서비스에 대해 약속을 예약할 수 있는 현재 날짜 이전의 일수입니다. 기본값은 14일입니다.
시간별 일정 조정/취소	약속을 취소하거나 일정을 조정하는 데 필요한, 약속 시작까지 필요한 시간 또는 일수입니다. 사용자가 이 시간 안에 약속을 취소하거나 일정을 조정할 때는 취소 버튼을 누를 수 없습니다. 시간을 시간 또는 일 단위로 정의합니다. 기본값은 4시간입니다.
약속	
약속 기간	약속 기간의 길이 또는 기간입니다. **주:** 이 창에서 작업을 시작하고 완료할 때까지 충분한 시간을 허용합니다.
작업 기간	기록 생성자가 만든 모든 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다. 가용성을 결정하는 데 사용되는 작업이 생성될 때 작업 기간을 설정합니다. 기본값은 1시간입니다.
이동 시간(왕복)	에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 평균 이동 시간(왕복) 예상 값입니다. 작업이 현장에서 수행되어 이동할 필요가 없으니, 값을 0으로 설정합니다.
일일 일정	
예약 가능일	약속을 예약할 수 있는 요일입니다. 기본값은 월요일~금요일입니다. 예약 가능일은 약속 일정을 반영해야 합니다. **주:** 약속 일정은 워크업 큐 위치 일정과는 별개지만, 워크업 큐 위치 일정의 날짜 및 시간과 동일해야 합니다.
일일 시작 시간	약속 기간의 작업 시작 날짜와 가장 이른 시작 시간입니다. 기본값은 9:00입니다.
일일 종료 시간	약속 기간의 종료 날짜와 가장 늦은 종료 시간입니다. 기본값은 오후 6:00입니다.
일일 휴식 포함	이 확인란을 선택해 예약 가능한 날짜별로 휴식 시간을 예약하고, 휴식 시작 및 종료 시간을 선택합니다. 모든 날짜에 적용되는 단일 휴식을 정의할 수도 있습니다.
약속 예약 미리 보기	선택한 시작 및 종료 시간, 휴식 시간, 약속 기간을 기준으로 약속 기간 및 시간의 미리 보기를 제공합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

워크업 경험 약속 예약 관리

약속 예약 기능에 대한 CSM 워크업 경험 애플리케이션 구성과 개별 서비스 현장 구성을 생성하거나 수정 및 활성화합니다.

관리자는 워크업 경험 애플리케이션 구성을 만들고, 수정하고, 활성화할 수 있습니다. 약속 예약 관리자(appointment_booking_admin)는 워크업 경험 애플리케이션의 서비스 현장에 대한 구성을 만들고, 수정하고, 활성화할 수 있습니다.

Walk-Up Experience는 기반 시스템 약속 예약 기능으로 제공되는 애플리케이션 수준 구성입니다. 서비스 수준 구성은 원하는 만큼 포함할 수 있습니다. 서비스 수준 구성은 존재하는 개별 워크업 큐 위치에 적용됩니다. 관리자는 필요하다면 이러한 구성을 수정하거나, 예시로 활용해 새 구성을 만들 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.

약속 예약 관리에 대한 자세한 내용은 약속 예약 구성을 참조하십시오.

워크업 경험 약속 예약 활성화

고객이 이용할 수 있는 개별 워크업 서비스 위치 및 워크업 경험에 대한 약속 예약 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

이 태스크 정보

애플리케이션을 사용하려면 Appointment Booking 플러그인(com.snc.appointment_booking)을 활성화해야 합니다.

약속 예약을 활성화하면 온라인 체크인 페이지에 약속 예약 탭이 나타납니다. 사용자는 약속 이유를 선택하고, 이용 가능한 약속의 날짜와 시간을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성.
2. **Walk-Up Experience**를 클릭합니다.
   Walk-Up Experience 구성은 기반 시스템 약속 예약 기능으로 제공됩니다.
3. 활성을 클릭해 워크업 경험 애플리케이션의 약속 예약을 사용 설정합니다.
   기능이 활성화되어 있을 때 활성을 클릭하면 비활성화할 수 있습니다.
4. 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 서비스 이름을 클릭합니다.
   워크업 경험의 경우, 워크업 큐의 실제 위치가 서비스를 정의합니다. 애플리케이션과 연결된 모든 워크업 큐는 약속 예약을 위해 구성해야 하는 서비스입니다.
   선택한 서비스의 약속 예약 서비스 구성 양식이 열립니다.
5. 활성을 클릭해 필드를 True로 설정합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

워크업 경험 약속 예약 구성

워크업 경험에 대한 약속 예약 구성을 만들거나 수정합니다. 워크업 경험 애플리케이션 약속 예약 구성을 확인하거나 수정하고, 관련 서비스 약속 구성을 만들거나 수정할 수 있습니다.

기본 시스템 워크업 경험 애플리케이션에는 수정할 수 있는 기본 약속 예약 구성이 포함되어 있습니다. 기본적으로 워크업 경험 애플리케이션 약속 예약 구성에 저장된 정보는 애플리케이션의 모든 서비스에 적용됩니다. 워크업 경험 애플리케이션의 서비스는 실제 워크업 큐 위치로 정의됩니다. 워크업 경험 애플리케이션의 새 약속 예약 서비스 구성을 만들거나 기존 구성을 수정할 수 있습니다.

예를 들어 월요일에서 금요일까지 매일 약속 예약을 수락하는 워크업 큐를 만들고, 다른 큐에서는 월요일, 수요일, 금요일에만 약속 예약을 수락해야 할 수도 있습니다. 서비스 수준에서 약속 예약을 구성하면 이를 실현할 수 있습니다.

약속 예약을 위한 워크업 경험 설정 기준은 다음 구성을 포함합니다.

- 큐 위치마다 다른 약속 일정 및 시간대를 정의합니다.
- 약속을 지원할 시간대를 정의합니다. 예를 들어 15분이나 30분으로 정의할 수 있습니다.
- 시간대 용량을 정의합니다. 대표적인 예는 시간대별 최대 약속 수입니다.

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

워크업 경험 약속 예약 구성 확인 또는 수정

기반 시스템 기본 약속 예약 구성을 확인해, 기준이 워크업 약속 예약 요구사항을 충족하는지 확인합니다. 애플리케이션 구성을 수정하여 약속 예약을 관리할 수 있습니다. 워크업 경험 약속 예약 구성에 저장된 정보는 애플리케이션의 모든 서비스에 적용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

이 태스크 정보
Walk-Up Experience 구성은 약속 예약 기능으로 제공됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 약속 예약 〉 약속 구성.

2. **Walk-Up Experience** 구성을 보려면 구성 이름을 클릭합니다.

3. 약속 예약 구성 양식에서 필요에 따라 다음 필드를 보거나 수정합니다.

약속 예약 애플리케이션 구성 필드

필드	설명
이름	애플리케이션 구성의 이름입니다.
작업 테이블	선택한 테이블의 작업에 대한 약속을 만듭니다. 워크업 약속 〔wu_appointment〕 테이블은 **Walk-Up Experience** 구성의 기본 테이블입니다.
가용성 메서드	약속 가용성은 다음 두 가지 방법으로 판단합니다. ○ 슬롯당 약속 수: 시간 슬롯당 특정 수의 약속을 정의합니다. 작업 할당이 수동으로 기본 설정된 경우 이 방법을 사용하십시오. ○ 스크립트: 이 구성 설정은 작업 할당 방법을 자동 할당 사용이나 동적 예약으로 설정했을 때 가용성을 판단하는 용도로 사용합니다.
활성	애플리케이션 구성을 활성화하고 약속 예약을 사용합니다.
자동 수락	프로세스 수명주기의 애플리케이션 구성 설정이 작업 기반이라면, 에이전트는 할당받은 작업을 수락하거나 거절해야 합니다. 자동 수락 확인란을 선택하면 약속 예약에 대한 이 구성 설정을 무시합니다.
포털 뷰	온라인 셀프 서비스 **Walk-up check-in** 포털이나 **Service Portal**에서 하루 또는 한 주에 사용 가능한 약속을 표시합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

워크업 경험 약속 예약 서비스 구성 만들기 또는 수정

워크업 경험 서비스에 대한 약속 예약 구성을 만들거나 수정합니다. 서비스는 워크업 큐의 실제 물리적 위치로 정의됩니다. 워크업 경험 애플리케이션 구성에 저장된 정보는 애플리케이션의 모든 서비스 또는 큐 위치에 적용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

이 태스크 정보
약속 예약 기능을 이용하려면, 관리자는 워크업 고객이 이용할 수 있는 각 서비스 또는 큐 현장에 대한 구성을 만들어야 합니다. 서비스 구성은 **Walk-Up Experience** 애플리케이션 구성에서 약속 예약 애플리케이션의 일부로 생성됩니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 약속 예약 〉 약속 예약 구성.
2. **Walk-Up Experience**를 클릭합니다.
3. 약속 예약 서비스 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭해 새 서비스 구성을 만듭니다.
   기존 서비스 구성을 클릭하여 데이터를 수정할 수도 있습니다.
4. 약속 예약 서비스 구성 양식에서 필요에 따라 다음 필드를 채웁니다.

약속 예약 서비스 구성 필드

필드	설명
활성	서비스 약속 예약을 활성화합니다. **주:** 비활성화하면 고객은 서비스 약속을 예약할 수 없지만, 작업 주문을 만들 수는 있습니다.
일반 정보	
이름	서비스 구성의 이름입니다.
구성	이 서비스가 속한 약속 예약 구성의 이름입니다.
가용성 테이블	약속 가용성 계산에 사용하는 테이블입니다. 워크업 경험에서 워크업 약속 [wu_appointment]을 선택합니다.
휴일 일정	가용성을 결정할 때 사용하는 휴일 일정입니다. 약속 예약은 사용 가능한 약속 수를 결정할 때 휴일 일정을 평가하고, 제외로 설정한 날짜는 모두 제외합니다. 조회 아이콘을 클릭하고 일정 목록에서 일정을 선택합니다. **주:** 휴일 일정은 작업의 할당 방법을 수동으로 설정했을 때 유용하며, 이때 에이전트 일정은 고려하지 않습니다.
카탈로그 정보	
카탈로그 항목	이 약속 예약 구성을 만드는 서비스 카탈로그에 있는 서비스입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 기록 생성자 목록에서 서비스를 선택합니다. **주:** 카탈로그 항목은 서비스 카탈로그에 있어야 합니다. 약속 예약을 작업 주문과 함께 사용한다면, 작업 주문 템플릿을 만든 다음 약속 예약을 구성해야 합니다.
위치	약속 위치를 결정하는 기록 생성자의 필드입니다.
예약 필수	이 서비스를 요청할 때 고객이 약속을 만들어야 한다면, 이 확인란을 선택합니다. ○ 활성화되면 약속 필드가 기록 생성자에 나타나고 서비스 요청을 제출하기 전에 사용자는 약속 선택 창에서 사용 가능한 약속을 선택해야 합니다. ○ 이 확인란을 선택하지 않으면 사용자는 약속을 선택하지 않고 서비스 요청을 제출할 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
사용자 연락처	약속 대상을 결정하는 기록 제공자의 필드입니다. 이것은 기록 생성자에서 sys_user 변수를 찾는 참조 필드입니다(예: 연락처).
시간대	사용자 연락처 기록에 지정된 시간대 필드나 작업에 대한 약속이 예약된 위치를 기반으로 한 약속 기간입니다.
예약	
기간당 약속	구성된 각 예약 시간대의 사용 가능한 약속 수입니다. 이 숫자는 약속 선택 창에 표시되는, 사용 가능한 약속 숫자를 결정합니다. 작업 할당 방법을 수동으로 설정했다면, 이 필드에 숫자를 입력합니다. 자동 할당 사용이나 동적 예약 사용으로 설정했다면, 현장을 입력하지 않는 한 이 설정은 적용되지 않습니다. 그러면 구성은 시간대별 약속 숫자 기본값으로 설정됩니다.
지연 시간	이 서비스에 약속을 예약할 수 있을 때까지 필요한 시간 또는 일수입니다(현재 시간 기준). 지연 시간을 시간 또는 일 단위로 정의합니다. 기본값은 4시간입니다.
향후 예약 가능한 최대 일	이 서비스에 약속을 예약할 수 있을 때까지 필요한 일수입니다(현재 일자 기준). 기본값은 14일입니다.
시간별 일정 조정/취소	약속을 취소하거나 일정을 조정하는 데 필요한, 약속 시작까지 필요한 시간 또는 일수입니다. 사용자가 이 시간 안에 약속을 취소하거나 일정을 조정할 때는 취소 버튼을 누를 수 없습니다. 시간을 시간 또는 일 단위로 정의합니다. 기본값은 4시간입니다.
약속	
약속 기간	약속 기간의 길이 또는 기간입니다. **주:** 작업이 이 기간 안에 시작되고 완료될 수 있도록 충분한 시간을 허용해야 합니다.
작업 기간	기록 생성자가 만든 모든 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다. 이 기간은 작업을 만들 때 설정합니다. 가용성을 결정하는 데 사용합니다. 기본값은 1시간입니다.
이동 시간(왕복)	에이전트가 작업을 수행하는 데 필요한 평균 이동 시간(왕복) 예상 값입니다. 작업이 현장에서 수행되어 이동할 필요가 없으니, 값을 0으로 설정합니다.
일일 일정	
예약 가능일	약속을 예약할 수 있는 요일입니다. 기본값은 월요일~금요일입니다. 예약 가능일은 약속 일정을 반영해야 합니다. **주:** 약속 일정은 워크업 큐 위치 일정과는 별개지만, 워크업 큐 위치 일정의 날짜 및 시간과 동일해야 합니다.
일일 시작 시간	약속 기간의 작업 시작 날짜와 가장 이른 시작 시간입니다. 기본값은 9:00입니다.
일일 종료 시간	약속 기간의 종료 날짜와 가장 늦은 종료 시간입니다. 기본값은 오후 6:00입니다.
일일 휴식 포함	이 확인란을 선택해 예약 가능한 날짜별로 휴식 시간을 예약하고, 휴식 시작 및 종료 시간을 선택합니다. 모든 날짜에 적용되는 단일 휴식을 정의할 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.

필드	설명
약속 예약 미리 보기	선택한 시작 및 종료 시간, 휴식 시간, 약속 기간을 기준으로 약속 기간 및 시간의 미리 보기를 제공합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

서비스 약정 예약의 워크업 경험 일별 일정 구성

워크업 경험 현장 약속 예약에 대한 다른 일일 작업 시간을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

이 태스크 정보
각 요일 또는 특정 요일의 고유한 약속 예약 일정을 만듭니다. 예를 들어 약속 예약 가능 시간을 월요일, 수요일, 금요일은 오전 9:00부터 오후 5:00까지 실행되도록 설정할 수 있습니다. 화요일 및 목요일 약속 가능 시간은 오전 9:00에서 오후 12:00로 실행할 수 있습니다. 특정 요일(예: 금요일)에 대한 약속 예약을 완전히 제거할 수도 있습니다.

주:
관련 약속 예약 구성을 이용하는 중에 고유한 일일 예약 일정을 지정하려면, 새 일정 항목을 만들어 약속 예약을 사용할 수 없는 시간을 제외해야 합니다.

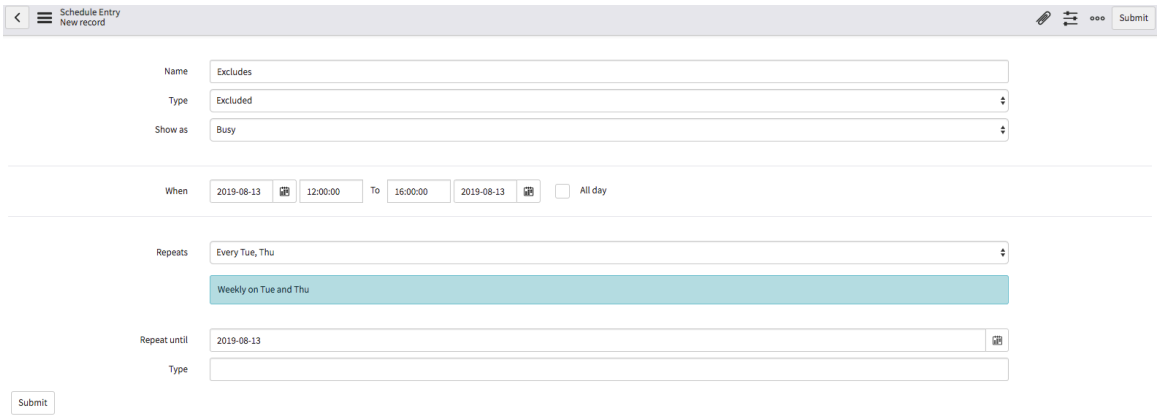
프로시저

1. 예를 들어 화요일과 목요일 약속 사용 가능 일정을 오전 9:00부터 오후 12:00까지로 구성하려면: **Walk-up Experience** 〉 일정.
2. 사용할 일정을 선택합니다(예: 평일 기준 **8~5,** 휴일 제외 일정).
3. 일정 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 일정 항목 새 기록 양식을 표시합니다.
4. 새 기록의 이름을 제외로 정하고, 양식을 작성해 화요일과 목요일 약속에 대한 고유한 일일 예약 일정을 만듭니다.

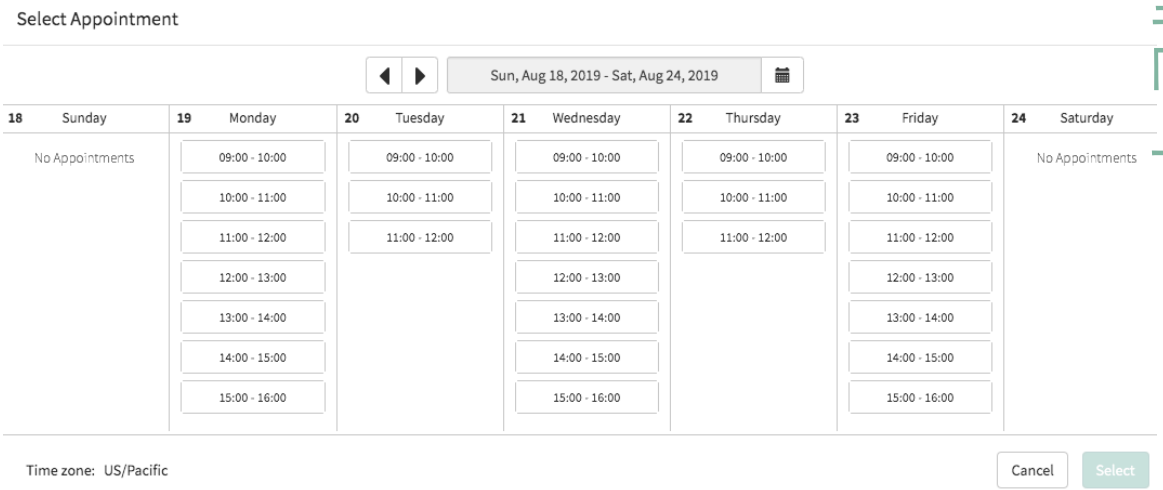
일정 항목 구성 필드 제외

필드	설명
이름	기록의 이름을 정합니다. 예를 들어 기록 이름을 제외로 정해 약속 예약에서 제외할 시간을 표시합니다.
유형	유형으로 제외를 선택합니다.
표시 형식	제외의 이유로 다른 용무 중을 선택합니다.
시기	이 예약 사용 가능 일정을 사용할 시작일을 보여줍니다. 이 날짜에 예약 기능을 제외할 시간도 확인할 수 있습니다. 예를 들어 12:00pm~5:00pm 등이 가능합니다.
반복	이 가용성 일정의 반복 여부를 보여줍니다. 예를 들어 매주 화요일 및 목요일 등이 가능합니다.
반복 기간	종료 날짜를 선택해, 이 가용성 일정의 실행 기간을 지정합니다.

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



5. 제출을 클릭합니다.
6. 화요일과 목요일의 약속 예약이 9:00am~12:00pm에만 가능한지 확인하려면, 온라인 Walk-up check-in 애플리케이션으로 이동합니다.
   현재 뷰에 구성했다면, **Service Portal** 홈페이지 또는 왼쪽 탐색 바의 셀프 서비스에서 온라인 워크업 체크인 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.
7. 일정을 확인할 워크업 위치를 선택합니다.
8. 약속 예약을 클릭하고 방문 이유를 선택합니다.
9. 약속 날짜를 선택합니다.
   약속 선택 창에 가장 먼저 사용 가능한 약속이 주 및 날짜 별로 표시됩니다.
10. 약속을 화요일과 목요일 9:00am~12:00pm에만 할 수 있는지 확인합니다.



워크업 경험의 약속 예약 미리 알림 활성화 및 구성

워크업 경험 사용자에 대한 예약된 약속 미리 알림을 구성합니다. 미리 알림을 이용하면 사용자는 약속 시간에 늦지 않게 도착하거나, 참석할 필요가 없다면 약속을 빠르게 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

이 태스크 정보

약속 예약 미리 알림이 작동하려면, 기본적으로 비활성화되는 약속 예약 미리 알림 예약 작업을 활성화해야 합니다. 또한 기본적으로 약속 미리 알림 필드는 약속 예약 서비스 구성 양식에 표시되지 않습니다. 직접 양식에 추가하고 미리 알림을 구성해야 합니다. 구성을 설정하지 않으면 미리 알림은 계속 비활성화됩니다.

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

프로시저

1. 약속 예약 미리 알림 예약된 작업을 활성화하려면 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. 약속 예약 미리 알림을 이름으로 검색하고 클릭해서 엽니다.
3. 활성 필드를 클릭해 예약된 작업을 활성화합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 약속 미리 알림 필드를 약속 예약 서비스 구성 양식에 추가하려면 다음으로 이동합니다. **Walk-up Experience** 〉 관리자 〉 약속 구성.
6. 목록에서 워크업 경험 서비스 구성을 선택합니다.
   시스템이 약속 예약 서비스 구성 양식을 엽니다.
7. 메뉴 버튼( )을 클릭하고 스크롤합니다. 구성 〉 양식 레이아웃.
8. 사용 가능 목록에서 약속 미리 알림을 선택하고, 추가 버튼을 이용해 선택됨 목록으로 옮깁니다.
9. 저장을 클릭합니다.
   약속 예약 서비스 구성 양식이 약속 미리 알림 필드와 함께 표시됩니다.
10. 약속 미리 알림을 구성하려면 약속 미리 알림 필드 드롭다운 목록에서 기간을 시간 단위로 선택합니다.
    선택한 시간은 예약된 약속 시간 얼마 전에 미리 알림을 보내는 지를 나타냅니다(예: 예약된 약속 2시간 전).
11. 업데이트를 클릭하여 약속 미리 알림 구성을 추가합니다.

Walk-up Experience 위치 구성

관리자는 조직에 대한 Walk-Up Experience를 설정하면서 워크업 위치를 정의합니다. 이 정보는 서비스 스토어에서 약속 또는 체크인을 예약하는 경우 요청자에게 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

이 태스크 정보
CSM 위치에 대해 관리자가 다음을 구성할 수 있습니다.

- 워크업 위치 큐 생성, 수정 또는 제거(비활성 표시)
- 약속, AWA 조건에 대한 일정 할당
- 작업 항목을 자동으로 라우팅하도록 조건 설정
- 위치를 일시적으로 사용할 수 없음
- 위치 주소 및 사진
- 방문 목적 옵션 지정
- 각 워크업 현장에 상호작용이 표시되는 방법 구성

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM Walk-up Experience** 〉 관리자 〉 **Walk-up** 위치.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
4. 관리 탭을 클릭하여 관리 양식 섹션을 작성합니다.

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

5. 관리 탭을 클릭하여 양식의 관리 섹션을 작성합니다.

6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
여러 탭이 표시됩니다.
   - 상호작용
   - 워크업 약속
   - 방문 이유
   - 할당 자격
   - 작업 항목 정렬 순서
7. 상호작용 탭을 클릭하여 상호작용을 확인하거나 워크업 상호작용 목록 표시 방법을 구성합니다.
필터 아이콘( ) 및 목록 개인화 아이콘( )을 사용하여 수정할 수 있습니다.
8. 워크업 약속 탭을 클릭하여 약속을 확인하거나 워크업 약속 목록 표시 방법을 구성합니다.
필터 아이콘( ) 및 목록 개인화 아이콘( )을 사용하여 수정할 수 있습니다.
9. 방문 이유 탭을 클릭하여 방문 이유 옵션을 보고, 수정하거나 새로 만듭니다.
기반 시스템은 세 가지 이유를 지원합니다.
   - 필요한 것이 있습니다.
   - 제대로 작동하지 않는 것이 있습니다.
   - 노트북 새로 고침
   - 기타
10. 할당 규칙 탭을 클릭하여 워크업 큐 위치의 할당 규칙을 보고, 수정하거나 새로 만듭니다.
할당 규칙은 고급 작업 할당 제품에서 구성됩니다.
11. 작업 항목 정렬 순서 탭을 클릭하여 워크업 큐 현장에 대한 작업 항목 정렬 순서를 보고, 수정하거나 새로 만듭니다.
12. 업데이트를 눌러 새 위치 큐나 수정된 위치 큐를 저장합니다.

게스트 사용자용 **Walk-up Experience** 위치 구성

게스트 사용자용 워크업 위치를 구성하여 약속을 정할 때 위치를 선택하도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM Walk-up Experience** 〉 관리자 〉 약속 구성.
2. 게스트 사용자가 접근해야 하는 위치를 선택합니다.
3. 카탈로그 항목 필드 옆에 있는 미리 보기 아이콘( )을 클릭합니다.
4. 기록 생성자 창에서 기록 열기를 클릭합니다.
5. 관련 링크 아래에서 사용 가능 탭을 클릭합니다.
6. 편집을 클릭합니다.
7. 게스트 사용자를 컬렉션 목록에서 사용 가능 목록으로 이동하고 저장을 클릭합니다.
8. 관련 링크 아래에서 변수 세트 탭을 클릭합니다.

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

9. *sn_appointment_variable_set*를 선택하고 각 변수에 대한 권한을 설정합니다.

   a. 현재 애플리케이션에 대한 양식의 맨 위에 있는 알림에서 여기를 클릭하여 CSM Walk-up Experience 애플리케이션 기록에 접근합니다.

   b. **sn_appointment** 변수를 선택합니다.

   c. 권한 탭을 클릭합니다.

   d. 읽기 역할과 쓰기 역할의 경우 사용 가능 목록에서 선택됨 목록으로 public, snc_internal 및 snc_external 역할을 이동합니다.

      주:
      게스트 기록의 정보를 올바르게 자동으로 채우려면 역할 생성도 필요합니다.

   e. 완료를 클릭합니다.

   f. **sn_appointment_macro** 변수에 대해 이 동작을 반복합니다.

10. *sn_walkup_variable_set* 변수 세트에 대한 권한을 설정하려면 9단계를 반복합니다.

결과
이제 게스트 사용자가 구성된 워크업 위치를 사용할 수 있습니다.

워크업 경험 현장 제거

실제 워크업 경험 현장을 영구적으로 폐쇄한다면, 워크업 위치 큐 테이블에서 현장을 제거해도 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM Walk-up Experience** 〉 〉 관리자 〉 **Walk-up** 위치.
2. 제거할 워크업 위치 이름을 클릭해 현장 큐 기록을 엽니다.
3. 양식 헤더에서 삭제를 클릭합니다.
   기록 삭제 여부를 묻는 확인 팝업창이 나타납니다.
4. 삭제를 클릭합니다.
   워크업 경험 위치 큐가 애플리케이션에서 제거됩니다.

CSM 워크업 경험 고객 만족도 설문 조사

워크업 경험 설문 조사를 통해 사용자는 워크업 위치 상호작용에 대한 만족도를 평가하여 워크업 경험을 개선하기 위한 피드백을 경영진에 제공할 수 있습니다.

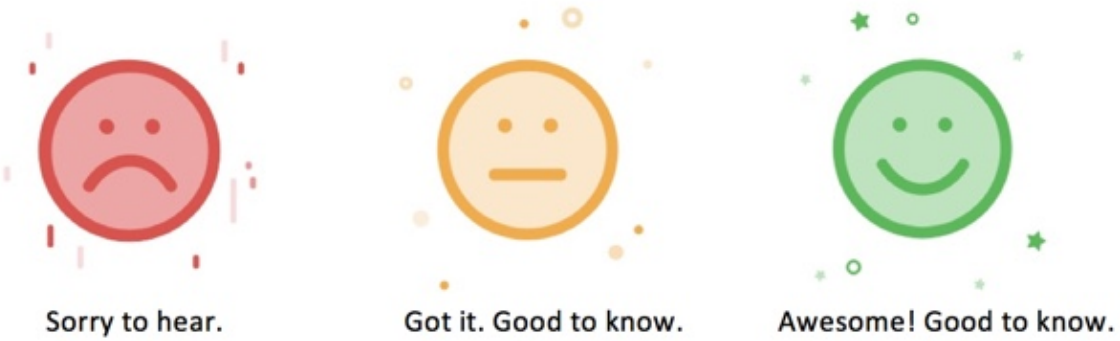
이 워크업 경험 애플리케이션에는 미리 정의된 두 개의 기본 시스템 설문 조사가 포함됩니다.

워크업 CSAT 설문 조사

이 설문 조사는 현장 원클릭 감정 분석 설문 조사로, 사용자는 서비스를 1~3점 척도로 빠르게 평가할 수 있습니다. 1점은 부정적인 경험을, 3점은 긍정적인 경험을 의미합니다. 이 설문 조사는 서로 다른 감정(슬픔, 중립, 미소)을 담은 3가지 얼굴 이미지 척도를 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.

워크업 감정 분석 설문 조사



워크업 경험 만족도 설문 조사

사용자는 이메일에 포함된 링크에서 이 설문 조사에 액세스할 수 있습니다. 링크는 워크업 상호작용이 종료될 때 전송됩니다. 이 설문 조사는 전반적인 경험, 대기 시간 경험, 기술자 관련 경험, 기술자의 전문성, 추가 코멘트에 대해 감정 분석을 사용합니다. 이 설문 조사는 1~5점 숫자 평가 척도를 이용하며, 1점은 대단히 불만스러움을 의미하고 5점은 대단히 만족함을 의미합니다.

워크업 운영자와 관리자는 두 설문 조사와 관련된 트리거 조건을 수정할 수 있습니다. 관리자와 운영자는 **Walk-Up Experience** 대시보드 모듈에서 질문별 응답을 검토하고, 각 설문 조사의 점수표를 볼 수 있습니다. 사용자 코멘트는 워크업 상호작용의 성능을 개선하는 데 사용하는 피드백을 제공합니다.

설문 조사, 감정 분석, 트리거 조건, 설문 조사 질문과 관련된 작업에 관한 자세한 내용은 평가 및 설문 조사 를 참조하십시오.

워크업 경험 설문 조사 구성

요청자가 위치에서 받은 서비스 품질로 만족도에 대한 피드백을 제공할 수 있도록 설문 조사를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_csm_walkup.walkup_admin

이 태스크 정보
새 고객 만족도 설문 조사를 만들려면 먼저 새 설문 조사를 정의한 다음, 설문 조사 디자이너를 이용해 디자인하고, 구성하고, 사용자에게 제공해야 합니다.

프로시저

1. Walk-Up Experience 애플리케이션에서 기본 시스템에서 미리 정의한 설문 조사를 보고 사용하려면 **CSM Walk-up Experience** 〉 관리자 〉 설문 조사.
   평가 메트릭 유형 목록이 열려 사용 가능한 워크업 설문 조사를 확인할 수 있습니다.
2. 기존 워크업 설문 조사를 수정하려면 설문 조사 이름을 클릭하고, 그렇지 않은 경우 설문 조사 〉 설문 조사 보기 을 클릭하고 워크업 위치에 적합한 기반 시스템 설문 조사가 없는 경우 새로 만들기를 클릭하여 새 설문 조사를 정의합니다.
3. 양식을 수정하거나 작성하려면 설문 조사 정의 수정 을 참조하십시오.

게스트 사용자용 워크업 경험 구성을 위한 시스템 속성

시스템 속성을 사용하면 Service Portal 홈페이지에서 Walk-up check-in 위젯에 액세스하고 약속을 온라인으로 예약할 수 있도록 워크업 경험를 구성할 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.

워크업 경험 애플리케이션을 구성하는 속성

관리자로서 인스턴스의 필터 탐색기에 sys_properties.list를 입력하고 다음 속성을 추가합니다. 기본값은 다음 표에 나열되어 있습니다.

워크업 경험 속성

속성	기본값	설명
sn_guest_walkup_cs.guest_user_walkup_enabled (true/false)	true	게스트 사용자에 대해 워크업 경험을 활성화 또는 비활성화합니다.
sn_guest_walkup_cs.captcha.enabled (true/false)	true	시작 페이지의 CAPTCHA 확인을 활성화 또는 비활성화합니다.
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (정수)	15분	약속 예약을 확인하는 시간입니다.
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (정수)	5분	사용자가 약속을 수정하거나 취소하기 위해 받는 일회용 암호가 유효한 시간입니다.
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	0	게스트 사용자가 위치별로 예약할 수 있는 약속 수입니다.
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10분	시작 페이지의 CAPTCHA 확인 문자가 시간 초과되는 시간입니다.

서비스 포털 홈페이지에 **Walk-up Experience** 온라인 체크인 링크 추가

게스트 사용자가 서비스 포털를 통해 워크업 위치에 온라인으로 체크할 수 있도록 워크업 경험 링크를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 및 sp_admin

Service Portal for Enterprise Service Management(com.glide.service-portal.esm) 및 Walk-up for CSM(com.snc.walkup_for_csm) 플러그인을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 인스턴스의 필터 탐색기에 sp_page.list를 입력합니다.
2. 검색 드롭다운 목록에서 **ID**를 선택한 다음 검색 필드에 csm_index를 입력합니다.
3. **csm_index**를 클릭합니다.
4. 아래로 스크롤하여 디자이너에서 열기 관련 링크를 클릭합니다.
5. 왼쪽 창에 있는 위젯 목록에서 **Walk-up check-in** 링크를 끌어서 링크가 표시되기를 원하는 서비스 포털 홈페이지에 놓습니다.

관련 정보

게스트 사용자용 워크업 경험 구성을 위한 시스템 속성

자동 응답 알림 구성

편향 케이스에 대한 이메일 알림에 관련 컨텐츠를 공유하는 자동 응답 기능을 구성합니다.

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.

Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 및 CSM용 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 참조하십시오.

이 태스크 정보

Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)을 설치하고 활성화하면 다음과 같은 관련 플러그인도 활성화됩니다.

- Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)
- Predictive Intelligence for Contextual Search 플러그인(com.snc.contextual_search_ml)
- Email Notification Script for Contextual Search Results 플러그인 (com.snc.adv_cxs_results_email_script)

고객 서비스 케이스 이외의 작업에도 자동 응답 기능을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 케이스 이외의 작업에 대한 자동 응답 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 자동 응답 활성화 링크의 단계를 따르십시오.
2. 자동 응답 알림 컨텐츠를 찾기 위한 유사성 솔루션 교육 링크의 단계를 따르십시오.
3. 옵션: 자동 응답에 대한 검색 컨텍스트 구성 링크의 단계를 따르십시오.
4. 옵션: 케이스에 대한 자동 응답 알림에서 문서 수 제한 링크의 단계를 따르십시오.
5. 옵션: 자동 응답 알림에 고급 컨텍스트 검색 결과 포함 링크의 단계를 따르십시오.

   주:
   기본적으로 사용자가 지난 30일 동안 본 지식 문서는 이메일 알림에 포함되지 않습니다. `getViewedContent` 확장점을 사용하여 마지막으로 본 컨텐츠 기간으로 필터를 수정할 수 있습니다.

6. 옵션: 자동 응답 알림에서 텍스트 검색 권장 사항 활성화 링크의 단계를 따르십시오.
7. 옵션: 자동 응답 알림에 지정된 통신 채널을 사용하여 기록한 케이스 포함 링크의 단계를 따르십시오.
8. 옵션: 자동 응답 알림에 사용자 지정 포털의 지식 문서 포함 링크의 단계를 따르십시오.

   주:
   사용자 지정 포털을 사용하도록 자동 응답 기능을 구성하면 Customer Service Portal과 Consumer Service Portal에 대한 기본 구성은 사용되지 않습니다. 자체 사용자 지정 포털이 있고 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal을 사용하지 않으려는 경우 이 구성을 사용하십시오.

관련 정보

케이스 편향에 자동 응답 사용

자동 응답 활성화

편향 케이스에 대해 제안된 컨텐츠를 이메일 알림에 포함하려면 자동 응답 기능을 활성화합니다.

시작하기 전에

Predictive Intelligence for Customer Service Management 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 및 CSM용 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 참조하십시오.

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 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성.
2. 자동 응답 권장 사항 섹션에서 자동 응답 권장 사항 활성화 속성 (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*) 확인란을 선택합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

자동 응답 알림 컨텐츠를 찾기 위한 유사성 솔루션 교육

고객 서비스 케이스에 대한 짧은 설명과 기존 지식 문서의 설명을 비교하여 컨텐츠를 제안하려면 자동 응답 기능을 활성화하는 유사성 솔루션 정의를 업데이트하고 교육합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 및 CSM용 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 참조하십시오.

이 태스크 정보
유사성 솔루션 정의는 기존 기록을 수집하고 유사한 새 기록과 비교합니다. 유사한 지식 문서 모든 유사성 솔루션은 Consumer Service Portal 및 Customer Service Portal의 미리 정의된 지식베이스에서 고객 서비스 케이스의 지식 문서를 선택합니다. 포털의 사용자 지정 지식베이스 또는 사용자 지정 포털의 지식베이스에서 지식 문서를 선택하려면 이 유사성 솔루션을 수정해야 합니다.

유사성 솔루션이 올바르게 작동하려면 Knowledge 뷰의 Knowledge [kb_knowledge] 테이블 [sn_customerservice_knowledge_view] 데이터베이스 뷰에는 ServiceNow 인스턴스 구성에 필요한 개수 이상의 기록 세트가 있어야 합니다. 필요한 기본 최소 수는 1만입니다.

Knowledge Management Advanced 플러그인(com.snc.knowledge_advanced)이 활성화되면 지식 문서 템플릿에 대한 테이블(FAQ, 방법, 내용, KCS 문서 등)도 Knowledge 뷰 [sn_customerservice_knowledge_view] 데이터베이스 뷰에 추가됩니다. 각 템플릿 유형의 결과를 표시하는 유사성 솔루션의 경우, 템플릿 유형에 대한 각 테이블에는 필요한 개수 이상의 기록이 있어야 합니다. 테이블에 필요한 개수의 기록이 없는 경우에는 해당 테이블의 결과를 볼 수 없습니다. 자세한 내용은 Predictive Intelligence에 대한 데이터베이스 뷰 지원 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의.
2. 유사성 정의 목록에서 유사한 지식 문서 모든 솔루션 정의 (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles)를 검색하여 선택합니다.
3. 유사성 정의 양식에서 지식 문서의 기본 필드 값을 확인합니다.

> **주:**
> 애플리케이션 범위가 고객 서비스 애플리케이션으로 설정되지 않은 경우 양식을 편집할 수 없고 경고 메시지가 표시됩니다. 양식을 편집 가능하게 만들려면 메시지 끝에서 여기라는 단어를 클릭하십시오.

유사성 정의 양식

필드	설명
레이블	유사성 솔루션의 고유한 이름입니다.
Word 말뭉치	어떤 지식 문서와 케이스가 선택되는지 정의합니다.

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

필드	설명
	기본적으로 고객 서비스 케이스 짧은 설명과 유사한 지식 문서를 검색하는 데 모든 문서와 케이스 단어 말뭉치를 사용할 수 있습니다. 주: 포털에 정의된 지식베이스를 사용하도록 단어 말뭉치를 수정합니다. 지식 문서와 문서 템플릿에 대한 사용자 지정 테이블을 정의한 경우에는 해당 필드를 단어 말뭉치 컨텐츠에 포함시켜야 합니다. 단어 말뭉치와 단어 말뭉치 컨텐츠에 대한 자세한 내용은 단어 말뭉치 생성 을 참조하십시오.
테이블	지식 문서 기록이 포함된 테이블 또는 데이터베이스 뷰. 지식 문서를 저장하는 데 다른 테이블이나 데이터베이스 뷰를 사용하지 않는 경우 값을 Knowledge View〔sn_customerservice_knowledge_view〕 데이터베이스 뷰로 설정합니다. 이 데이터베이스 뷰는 지식 문서에서 모든 필드를 볼 수 있도록 지식〔kb_knowledge〕, 내용〔kb_template_what_is〕, 방법〔kb_template_how_to〕, FAQ〔kb_template_faq〕 및 KCS 문서〔kb_template_kcs〕 테이블을 결합합니다. 테이블 값을 할당한 후 필터 조건과 일치하는 기록 수는 링크로 표시됩니다. 주: Knowledge Management Advanced 플러그인이 활성화된 경우에만 내용〔kb_template_what_is〕, 방법〔kb_template_how_to〕, FAQ〔kb_template_faq〕, KCS 문서〔kb_template_kcs〕 테이블을 사용할 수 있습니다. 자세한 정보는 Knowledge Management Advanced 플러그인 활성화 를 참조하십시오.
필드	케이스 짧은 설명과의 유사성 비교를 위해 선택된 Knowledge View에서〔sn_customerservice_knowledge_view〕 데이터베이스 뷰의 필드입니다. 이 필드는 단어 말뭉치 컨텐츠에 대해 정의한 필드와 같아야 합니다.
필터	자동 응답 권장 사항에 대한 지식 문서 기록을 필터링하기 위해 데이터베이스 뷰에 적용되는 필터 조건입니다. 유사성 결과를 검색하기 위해 기본으로 사용 중인 필드 기록에 조건을 적용하려면 필터 조건 추가를 클릭합니다. 예를 들어 Customer Service Portal의 경우 **[Workflow] [is] [Published] AND [Knowledge base] is [Customer Service]** 필터 조건을 설정합니다. 사용자 지정 포털의 경우 **[Knowledge base]** 조건에서 사용자 지정 포털의 지식베이스를 선택합니다.
테스트 테이블	지식 문서 기록과 비교하려는 케이스 기록이 들어 있는 테이블. 케이스 기록을 저장하는 데 다른 테이블을 사용하지 않는 한, 케이스〔sn_customerservice_case〕 테이블로 값을 설정합니다.
테스트 필드	지식 문서 필드와 일치하는 유사성에 대해 선택한 케이스의 필드입니다. 기본적으로 고객 서비스 케이스의 짧은 설명 필드는 지식 문서 필드와의 유사성 일치에 사용됩니다.
처리 언어	솔루션 정의에서 교육하려는 데이터 세트의 지배적 언어입니다. 기본적으로 모든 데이터 세트에 영어 처리가 적용됩니다. 예를 들어, 이탈리아어를 선택하면 시스템이 데이터를 영어와 이탈리아어로 처리합니다.

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

필드	설명
	주: "처리"라는 용어는 솔루션 교육의 일부로 사용되는 언어별 단계를 나타냅니다. 이러한 단계에는 단어 토큰화, 스톱 워드 제거, 어간 추출 등이 포함될 수 있습니다.
스톱 워드	검색에서 제외되는 처리 언어의 공용 단어(예: 전치사)입니다. 처리 언어를 선택하면 시스템이 자동으로 동일한 언어를 사용하는 스톱 워드 목록을 추가합니다. 예를 들어, 처리 언어가 이탈리아어인 경우 기본 이탈리아어 스톱 워드 목록이 나타납니다. 기본 영어 스톱 워드 목록이 기본적으로 표시됩니다.
교육 빈도	유사도 솔루션 정의에 대한 모델을 재교육해야 하는 빈도.
업데이트 빈도	유사성 솔루션 정의에 대한 모델에 새 기록을 포함할 빈도입니다.

자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.

4. 옵션: 교육 요청 일정 관련 목록에서 유사한 지식 문서 모든 솔루션 정의를 교육하기 위한 일정을 업데이트합니다.
   기본적으로 교육 요청 일정은 주기적으로 진행되며 30일마다 실행됩니다.
5. 업데이트 및 재교육을 클릭합니다.
6. 유사한 지식 문서 모든 솔루션 정의 (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles)를 열고 ML 솔루션 관련 목록의 진행률 열에서 교육 솔루션 진행 상태를 확인합니다.
   진행률이 100%인 경우 ML 솔루션 관련 목록에서 유사성 점수를 기준으로 유사성 예시를 검토하고 유사성 점수 임계치를 업데이트하여 더 유용한 컨텐츠를 자동 응답 알림에 포함할 수 있습니다.
7. 옵션: 유사성 점수 임계치를 업데이트합니다.

   a. 활성 열에서 솔루션에 대한 링크를 클릭합니다.

   b. ML 솔루션 양식의 유사성 예 관련 링크를 클릭하여 유사성 예시를 검토합니다.
      자세한 내용은 솔루션 유사성 예시 검토 를 참조하십시오.

   c. ML 솔루션 양식의 솔루션 통계 관련 목록에서 유사성 점수 임계치 필드에 필요한 값을 입력하고 ML 솔루션 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 저장을 클릭하십시오.
      자세한 내용은 유사성 점수 임계치 업데이트 를 참조하십시오.

결과
솔루션이 완료되면 고객 서비스 케이스에 대해 선택된 필드와 유사한 지식 문서가 자동 응답 권장 사항으로 전송됩니다.

관련 정보

지식 문서 템플릿

자동 응답을 위한 검색 컨텍스트 구성

자동 응답 이메일 알림에서 관련 검색 자원을 포함하도록 고객 서비스 케이스에 대해 미리 정의된 검색 컨텍스트를 구성할 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.

Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)에는 자동 응답 기능에 사용하도록 구성된 고객 서비스 케이스에 미리 정의된 케이스 이메일 자동 응답 **KB** 검색 검색 컨텍스트가 포함되어 있습니다. 이 검색 컨텍스트는 지식 문서를 검색 결과로 제공하는 미리 정의된 검색 지식 문서 검색 프로그램을 사용합니다.

기본적으로 케이스 이메일 자동 응답 **KB** 검색 검색 컨텍스트는 예측 인텔리전스에 기반한 컨텍스트 검색 결과를 포함합니다. 이 검색 컨텍스트를 편집하여 추가 자원을 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 검색 컨텍스트 정의 를 참조하십시오.

주:
Predictive Intelligence 결과가 충분하지 않거나 사용할 수 없을 때 고객 서비스 케이스를 해결하기 위해 다른 관련 권장 사항을 제공하려면 자동 응답 이메일 알림에서 텍스트 검색 권장 사항을 활성화할 수도 있습니다. 자세한 내용은 자동 응답 알림에서 텍스트 검색 권장 사항 활성화 문서를 참조하십시오.

케이스에 대한 자동 응답 알림에서 문서 수 제한

포함되는 지식 문서의 수를 제한하여 고객 서비스 케이스에 대한 자동 응답 알림에 가장 관련성 높은 지식 문서를 보냅니다.

시작하기 전에

- Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 및 CSM용 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 참조하십시오.
- 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 고객 서비스로 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성.
2. ### [sn_customerservice_case]를 검색합니다.
3. 케이스 이메일 자동 응답 **KB** 검색 검색 컨텍스트가 포함된 행에 해당하는 이름 열에서 케이스 **[sn_customerservice_case]** 링크를 클릭합니다.
4. 이메일 구성 관련 목록에서 케이스 자동 응답 권장 사항 행의 제한 열에서 값을 두 번 클릭합니다.
5. 고객 서비스 케이스에 대한 자동 응답 이메일 알림에 포함하려는 지식 문서의 최대 개수를 입력하고 저장 아이콘( )을 클릭하십시오.
   허용되는 최대 제한 값은 20입니다. 20이 넘는 제한 값을 입력하면 자동 응답 이메일 알림에 최대 20개 문서만 포함됩니다.
6. 테이블 구성 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

자동 응답 알림에 고급 컨텍스트 검색 결과 포함

스크립팅된 확장점을 사용하여 자동 응답 기능에서 제안한 컨텐츠에 대한 이메일 알림에 고급 컨텍스트 검색 결과를 포함합니다.

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.

- Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 및 CSM용 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 참조하십시오.
- Contextual Search 결과에 대한 이메일 알림 스크립트로 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기를 참조하십시오.

이 태스크 정보

Contextual Search Results 플러그인(com.snc.adv_cxs_results_email_script)에 대한 이메일 알림 스크립트는 `csm_AdvancedEmailSearchResults` 스크립트, `CSMAdvancedEmailSearchResults` 스크립트 포함, `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint` 확장점을 설치합니다.

`csm_AdvancedEmailSearchResults` 스크립트는 Customer Service Portal과 Consumer Service Portal을 위해 미리 구성되어 있습니다.

확장점을 사용하면 실제로 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장을 참조하십시오.

스크립팅된 확장점에 대한 기본 시스템에서 구현을 사용할 수 있습니다. 데이터를 수정하고 추가 필드를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 열에서 **sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint**를 검색하고 클릭합니다.
3. 확장점 양식에서 `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint` 확장점을 사용할 스크립트 포함을 선택하십시오.
   - 구현 관련 목록으로 이동해 **CaseAutoresponder**를 클릭하여 기존 스크립트를 수정합니다.
   - 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 등록합니다.

     자세한 내용은 스크립팅된 확장점에 대한 사용자 지정 스크립트 포함 등록 문서를 참조하십시오.
4. `CSMAdvancedEmailSearchResults` 스크립트 포함을 통해 사용 가능한 확장점을 사용하도록 스크립트를 수정합니다.

   각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 먼저 실행됩니다.

다양한 확장점 구현을 위한 구성

구성	구현
사용자 지정 포털을 포함하고 사용자 지정 포털과 연결된 지식베이스에서 지식 문서를 검색합니다. 주: 고객 서비스 케이스 이외의 작업에만 적용됩니다.	고객 서비스 케이스 이외의 작업에 대한 사용자 지정 포털을 포함하도록 `updateSearchRequestConfig` 확장점을 수정합니다.
마지막으로 본 컨텐츠를 기간별로 필터링합니다.	마지막으로 본 컨텐츠 기간(일)을 입력하여 `getViewedContent` 확장점을 수정합니다.

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

구성	구현
	주: 기본적으로 사용자가 지난 30일 동안 본 지식 문서는 이메일 알림에 포함되지 않습니다.
이메일 알림의 레이아웃을 정의합니다.	자동 응답 이메일 알림에 대한 사용자 지정 레이아웃을 지정하도록 *printSearchResults* 확장점을 수정합니다.

5. 확장점 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

스크립팅된 확장점에 대한 사용자 지정 스크립트 포함 등록

애플리케이션 코드에서 선택한 스크립팅된 확장점에 대한 사용자 지정 스크립트 포함을 등록합니다.

사용자 지정 스크립트를 등록하면 스크립팅된 확장점 정의를 사용자 지정 스크립트 포함의 구현에 연결하는 확장 인스턴스 기록을 생성합니다.

자동 응답 알림에서 텍스트 검색 권장 사항 활성화

예측 인텔리전스 결과가 부족하거나 사용할 수 없을 때 고객 서비스 케이스를 해결하려면 케이스 짧은 설명에 대한 텍스트 검색과 일치하는 권장 사항을 보내도록 자동 응답 기능을 구성합니다.

시작하기 전에

- Predictive Intelligence for Customer Service Management 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 및 CSM용 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 참조하십시오.
- 애플리케이션 선택기를 사용하여 Contextual Search 결과에 대한 이메일 알림 스크립트로 애플리케이션 범위를 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

기본적으로 이 자동 응답 기능은 예측 인텔리전스에 기반하여 Contextual Search 결과를 보내도록 구성됩니다. 케이스에 대한 짧은 설명과 함께 중요한 텍스트 유사성을 가진 지식 문서는 자동 응답 권장 사항으로 전송됩니다.

예측 인텔리전스 기능을 통해 보낸 권장 사항이 부족하거나 기능이 비활성화된 경우, 짧은 설명에 대한 텍스트 검색과 일치하는 지식 문서 권장 사항을 보내도록 자동 응답 기능을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. *sn_adv_emailscript.textsearch.enable* 속성을 검색합니다.
3. 값 필드에 true를 입력합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

자동 응답 알림에 지정된 통신 채널을 사용하여 기록한 케이스 포함

통신 채널을 사용하여 기록한 고객 서비스 케이스에 대한 자동 응답 이메일 알림을 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

다음 작업을 수행합니다.

- Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 및 CSM용 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 참조하십시오.
- 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 고객 서비스로 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기를 참조하십시오.
- 필요한 채널이 이미 사용하도록 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 커뮤니케이션 채널 구성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
기본적으로 이메일을 사용하여 기록한 고객 서비스 케이스에 대한 자동 응답 이메일 알림을 보내도록 케이스 자동 응답 권장 사항 알림이 구성됩니다. 웹, 전화, 채팅, 소셜, 커뮤니티, 경보, 가상 에이전트 등의 다른 통신 채널을 포함하도록 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 알림.
2. ### ## ## ## ##을 검색합니다.
3. 이름 열에서 케이스 자동 응답 권장 사항 링크를 클릭하십시오.
4. 조건 필드에서 필터 조건 추가 또는 **"Or"** 절 추가를 클릭하여 통신 채널에 대한 필터 조건을 설정합니다.

   주:
   기본 필터 조건은 **[Channel] [is] [Email] AND [Active] [is] [true]**입니다.

   예를 들어 이메일 이외에 휴대폰을 사용하여 기록된 고객 서비스 케이스에 대한 자동 응답 알림을 보내려면 필터 조건 추가를 클릭하고 **[Channel] [is] [Phone] AND [Active] [is] [true]** 조건을 생성합니다.

자동 응답 알림에 사용자 지정 포털의 지식 문서 포함

사용자 지정 포털에서 지식 문서를 제안하도록 자동 응답 기능을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Predictive Intelligence for 고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 및 CSM용 예측 인텔리전스 솔루션 정의를 참조하십시오.

이 태스크 정보
기본적으로 이 자동 응답 기능은 Customer Service Portal과 Consumer Service Portal의 지식 문서를 제안하도록 구성됩니다. 자체 사용자 지정 포털이 있고 기본 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal을 사용하지 않으려는 경우에만 이 절차를 사용하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성.
2. 지식 문서 매개변수를 포함하는 사용자 지정 포털 **URL** 속성 (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*) 텍스트 상자에 sys_kb_id 또는 kb_number 같은 지식 문서 매개변수를 포함하는 사용자 지정 포털 URL을 입력하십시오.

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

예시 형식: https://<instance-name>.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>

3. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal 속성을 구성한 후 사용자 지정 포털의 지식베이스를 사용하려면 유사한 지식 문서 모든 유사성 솔루션 정의를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 자동 응답 알림 컨텐츠를 찾기 위한 유사성 솔루션 교육 문서를 참조하십시오.

케이스 이외의 작업에 대한 자동 응답 구성

고객 서비스 케이스 이외의 작업에 유용한 자원을 전송하려면 자동 응답 기능을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

다음 작업을 수행합니다.

- Email Notification Script for Contextual Search Results 플러그인 (com.snc.adv_cxs_results_email_script)을 활성화합니다. 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.
- 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 작업 테이블의 범위로 설정합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.
- 자동 응답 이메일 알림에 권장 자원을 포함하려면 작업에 대한 검색 컨텍스트가 정의되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 검색 컨텍스트 정의 를 참조하십시오.
- 작업과 관련된 검색 컨텍스트에 대한 테이블이 구성되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 상황별 검색을 위한 테이블 구성 을 참조하십시오.

프로시저

1. 작업이 *csm_AdvancedEmailSearchResults* 스크립트를 사용하도록 알림 [sysevent_email_action] 테이블을 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 통보 > 알림.

   b. 작업에 대한 알림 [sysevent_email_action] 테이블을 선택합니다.

   c. 포함 예상 관련 목록에 ### HTML 필드에 **${mail_script:csm_AdvancedEmailSearchResults}**를 입력하십시오.

   d. 옵션: 전송 시기 관련 목록의 ## ## 필드에 **hasresults()** 함수를 입력하여 검색 결과가 없을 경우 알림이 전송되지 않도록 합니다.
   hasResults() 함수는 검색 결과가 있는지 확인합니다. 함수의 반환 값을 사용하여 검색 결과가 없을 경우 시스템에서 이메일 알림을 보내지 못하도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 알림에 대한 고급 조건 을 참조하십시오.

   > **팁:**
   > 검색 결과 값을 반환하는 데 hasResults() 함수를 사용하는 케이스 자동 응답 권장 사항 알림을 참조하십시오. 알림을 보려면 시스템 통보 > 알림.

   e. 업데이트를 클릭합니다.

2. 작업 테이블 구성을 작업에 대한 이메일 알림과 매핑합니다.

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

a. 다음으로 이동 컨텍스트 검색 〉 테이블 구성.

b. 작업에 대한 검색 컨텍스트가 포함된 행에 해당하는 이름 열에서 작업 테이블 구성 링크를 클릭하십시오.

구성 중인 테이블에 대해 다음을 수행해야 합니다.

- 테이블에 대한 유사성 솔루션을 교육합니다. 자세한 내용은 자동 응답 알림 컨텐츠를 찾기 위한 유사성 솔루션 교육을 참조하십시오.
- 검색 컨텍스트 양식의 추가 자원 구성 탭에 유사성 솔루션을 추가합니다.

c. 이메일 구성 관련 목록에서 작업 테이블 구성을 알림 [sysevent_email_action] 테이블에 연결합니다.

- 사용자 필드에 대한 다른 이메일 구성을 생성하려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
- 기존 이메일 구성을 편집하려면 이메일 알림의 이메일 구성 미리보기 아이콘(ⓘ)을 클릭한 후, 이메일 구성 창에서 기록 열기를 클릭하십시오.

d. 이메일 구성 양식에서 작업의 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성 값을 입력합니다.

이메일 구성 양식

필드	설명
이메일 알림	작업에 대한 이메일 알림을 선택합니다.
사용자 필드	자동 응답 이메일 알림에서 권장 자원으로 보낸 검색 결과 범위를 좁히는 데 도움이 되는 참조 필드입니다. 예를 들어 인시던트 [인시던트] 테이블에 대해 호출자를 선택하면 호출자에만 연결된 자원이 자동 응답 이메일 알림에 추가됩니다. **주:** 자동 응답에 대한 필수 필드입니다. 이 필드는 사용자 테이블(sys_user) 또는 사용자 테이블을 확장하는 테이블의 참조 필드여야 합니다.
제한	작업에 대한 자동 응답 이메일 알림에 포함하려는 자원의 최대 수입니다. 허용되는 최대 제한 값은 20입니다. 20이 넘는 값을 입력하면 자동 응답 이메일 알림에 최대 20개 자원만 포함됩니다.

e. 이메일 구성 양식을 업데이트하거나 제출하십시오.

- 새 구성의 경우 제출을 클릭합니다.
- 기존 구성의 경우 업데이트를 클릭합니다.

3. 옵션: 자동 응답 알림에 포함될 예측 인텔리전스에 기반한 검색 결과뿐 아니라 텍스트 검색에 기반한 Contextual Search 결과를 활성화합니다.
자세한 내용은 자동 응답 알림에서 텍스트 검색 권장 사항 활성화 문서를 참조하십시오.

4. 옵션: 사용자 지정 포털을 구성하고, 이메일 알림에 고급 Contextual Search 결과를 포함합니다.
자세한 내용은 자동 응답 알림에 고급 컨텍스트 검색 결과 포함 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.

Customer Service 플랫폼 분석 솔루션 구성

Customer Service 플랫폼 분석 솔루션을 활성화하여 작업 가능한 데이터 시각화와 함께 미리 구성된 대시보드를 보고 비즈니스 프로세스를 개선합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. Customer Service 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

구성 작업을 위한 **Performance Analytics**

작업	설명
Customer Service Management용 Performance Analytics 활성화	Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Customer Service(com.snc.pa.customer_service) 플러그인을 활성화하여 인스턴스에 Performance Analytics 구성 기록을 추가합니다.
표시기 소스 검토	제공되는 표시기 소스를 검토하여 Customer Service 애플리케이션 테이블 구조와 일치하는지 확인합니다.
표시기 검토	제공되는 표시기를 검토하여 측정하려는 메트릭이 추적되는지 확인합니다.
세부 항목 소스 검토	제공되는 세부 항목 소스를 검토하여 소스가 테이블 구조와 일치하고 원하는 요소를 포함하고 있는지 확인합니다.
세부 항목 검토	세부 항목을 검토하여 알맞은 요소를 기준으로 점수를 필터링할 수 있는지 확인합니다.
데이터 수집	과거 데이터 수집을 한 번 실행하여 기존 데이터의 점수를 수집하고, 예약된 데이터 수집을 사용하여 새 데이터에 점수가 자동으로 수집되기 시작하게 합니다.
분석 허브 보기	점수 탐색을 시작하기 위해 데이터 수집 대상이었던 표시기의 분석 허브를 봅니다.
대시보드 보기	제공되는 대시보드를 보고 점수 개요를 확인하고 단일 위치에서 여러 메트릭을 봅니다.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법용 플랫폼 분석 솔루션 구성

진단을 실행하고, 구성요소를 검토 및 사용자 지정하고, 데이터 수집을 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: pa_admin

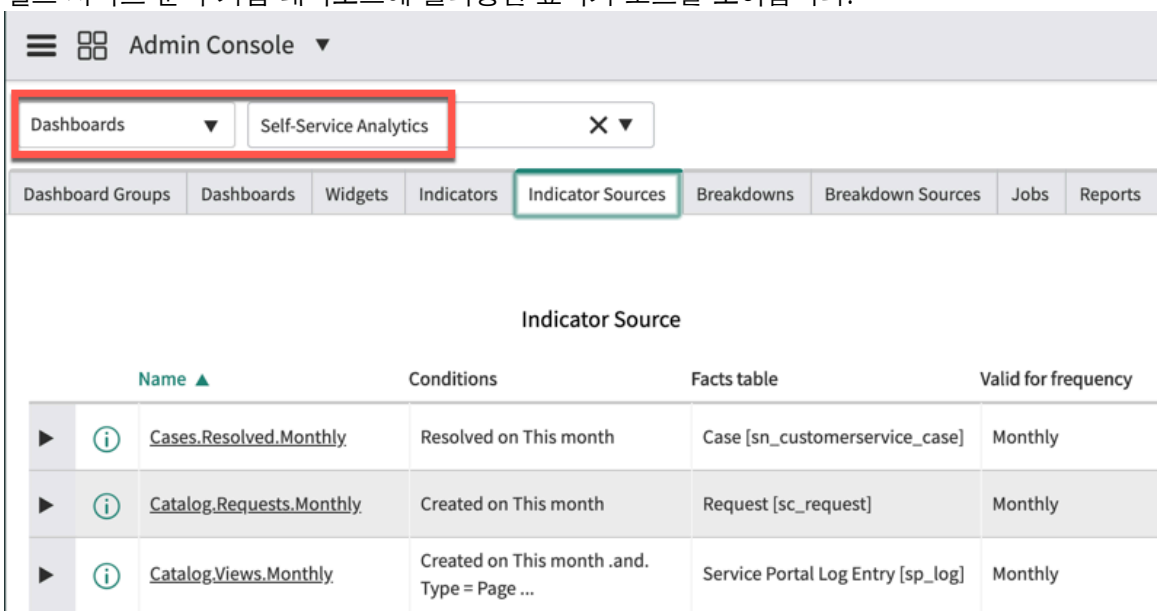
Now Platform 관리자는 플랫폼 분석 솔루션용 컨텐츠 팩 플러그인 또는 ServiceNow Store 애플리케이션을 미리 설치해야 합니다.

프로시저

1. Performance Analytics 진단 에 설명된 대로 모든 기록에 대한 모든 진단을 실행합니다. 이러한 진단은 플랫폼 분석 솔루션과 테이블의 구성 간에 불일치를 포착할 수 있습니다.
2. 다음으로 이동 퍼포먼스 분석 〉 관리자 콘솔.
3. 탐색 및 관리 타일에서 대시보드 링크를 클릭합니다.
4. 셀프 서비스 분석 기법 플랫폼 분석 솔루션과 함께 설치된 대시보드의 이름을 확인합니다.
5. 표시기 소스 탭을 엽니다.
6. 이 플랫폼 분석 솔루션에 포함된 각 대시보드의 경우:

   a. 대시보드 이름에서 표시기 소스를 필터링합니다.

   Example
   이 스크린샷은 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 플랫폼 분석 솔루션에서 셀프 서비스 분석 기법 대시보드에 필터링된 표시기 소스를 보여줍니다.



   b. 자체 인스턴스에 있는 데이터 구조와 비교하여 표시기 소스의 팩트 테이블, 조건 및 빈도를 검토합니다.

   중요사항:
   조건 필드에서 참조되는 해결됨 또는 생성됨 등의 타임 스탬프 필드에 특히 주의하십시오. 다른 타임 스탬프 필드를 사용해야 할 수 있습니다.

   c. 필요한 경우 표시기 소스를 열고 수정합니다.

   d. 표시기 소스 기록을 편집하는 경우 표시기 관련 목록으로 이동하여 각 표시기의 조건 필드를 검토합니다.
   표시기 소스를 변경하면 개별 표시기의 추가 조건에도 영향을 줄 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.

7. 표시기 소스에서 시간 필드 스탬프를 직접 변경한 경우 관련 퍼포먼스 분석 스크립트도 변경합니다.
   자세한 내용은 Performance Analytics 스크립트 업데이트 를 참조하십시오.
8. 세부 항목 소스 탭을 엽니다.
9. 이 플랫폼 분석 솔루션에 포함된 각 대시보드의 경우:
   a. 대시보드 이름에서 세부 항목 소스를 필터링합니다.
   b. 세부 항목 소스 검토 에 설명된 대로 세부 항목 소스의 조건을 검토합니다.
10. 다음으로 이동 퍼포먼스 분석 > 작업.
11. 이 플랫폼 분석 솔루션에 대한 작업 이력, [SSA] 셀프 서비스 분석 기법 데이터 수집을 설정하고 실행합니다.
    Now Intelligence 솔루션에 대한 이력 데이터 수집 실행 의 절차를 따르십시오.
12. 이 플랫폼 분석 솔루션에 대한 예약된 데이터 수집 작업, [SSA] 셀프 서비스 분석 기법 데이터 수집을 편집하고 활성화합니다.
    Now Intelligence 솔루션에 대한 데이터 수집 예약 의 절차를 따르십시오.

관련 정보

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법용 플랫폼 분석 솔루션

셀프 서비스 분석 기법

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법용 플랫폼 분석 솔루션 활성화

플랫폼 분석 솔루션용 컨텐츠 팩 플러그인 또는 ServiceNow Store 애플리케이션을 활성화합니다.

시작하기 전에
이 플랫폼 분석 솔루션을 활성화하는 인스턴스에서 퍼포먼스 분석의 전체 구독 버전을 활성화합니다. 구독을 구입하지 않아도 하위 프로덕션 인스턴스에서 퍼포먼스 분석를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Performance Analytics 구독 활성화 를 참조하십시오.

> **주:**
> 셀프 서비스 분석 기법 대시보드의 Communities 및 Virtual Agent 탭에 대한 데이터는 Communities 플러그인(com.sn_communities)과 Glide Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbot)이 각각 활성화되면 생성됩니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 플러그인.
2. 컨텐츠 팩 - Customer Service 플러그인(com.snc.pa.self_service_analytics_csm)을 검색합니다.
3. 애플리케이션을 설치합니다.
   이 애플리케이션을 설치할 때 다음 플러그인도 활성화합니다.
   - Customer Service (com.sn_customerservice)
   - Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - Self-Service Analytics Core (com.snc.self-service_analytics_core)

관련 정보

플러그인 목록(Paris)

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

Chat Zoom Connector 구성

채팅에서 시작한 Zoom 회의를 사용하여 고객과 상호작용하도록 Chat Zoom Connector 애플리케이션을 설치 및 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

이 작업은 채팅에서 Zoom 회의를 시작하기 위한 Chat Zoom Connector 애플리케이션을 설정하는 일반적인 단계를 제공합니다.

프로시저

1. Zoom 스포크를 사용하여 회사의 Zoom 계정을 ServiceNow 인스턴스와 통합합니다.
   자세한 내용은 Zoom 스포크 설정을 참조하십시오.
2. 알림 커뮤니케이션 채널과 Zoom 회의를 연결하려면 Zoom에서 Notify Zoom 커넥터를 설정합니다.
   Zoom 회의의 전화 회의 세부 내용은 전화 회의 알림 [notify_conference_call] 테이블에 저장됩니다. 자세한 내용은 Notify Zoom 커넥터 설정 을 참조하십시오.
3. Chat Zoom Connector 애플리케이션을 설치합니다.
   자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

   주:
   Chat Zoom Connector 애플리케이션은 `CSMZoomInteractionImpl` 스크립트 포함을 설치하며 고객 서비스 애플리케이션을 위해 사전 구성되어 있습니다. 이는 또한 `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` 확장점을 설치하는데, 이를 통해 상위 채팅 상호작용 기록에서 Zoom 상호작용 기록으로 모든 애플리케이션별 필드를 복사할 수 있습니다. 자세한 내용은 Zoom 상호작용을 위한 애플리케이션별 필드 값 구성 문서를 참조하십시오.
4. Zoom 빠른 동작을 활성화합니다.
   자세한 내용은 Zoom 회의를 위해 빠른 동작 활성화 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Chat Zoom Connector

Chat Zoom Connector 사용

Chat Zoom Connector

ServiceNow# Chat Zoom Connector 애플리케이션을 사용하여 Zoom에서 문제를 빠르게 해결하고 비디오 및 화면 공유 옵션을 사용하여 고객과의 소통을 개선할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

개요

Chat Zoom Connector 애플리케이션은 채팅에서 직접 Zoom 회의를 관리 및 시작하여 채팅 커뮤니케이션 채널과 알림 커뮤니케이션 채널을 통합합니다. 채팅에서 시작한 각각의 Zoom 회의에 대한 상호작용 기록이 생성됩니다.

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

에이전트는 Chat Zoom Connector 애플리케이션을 사용하여 고객 채팅에서 Zoom 회의를 시작하고 원하면 회의를 기록할 수 있습니다.

에이전트 관리자는 Zoom 유형의 상호작용 기록에 액세스하여 회의 URL, 참가자, 기록과 같은 회의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

고객은 Zoom 계정 유무와 관계없이 에이전트와의 Zoom 회의에 참가할 수 있습니다.

Chat Zoom Connector 애플리케이션 시작 방법은 Chat Zoom Connector 구성 문서를 참조하십시오.

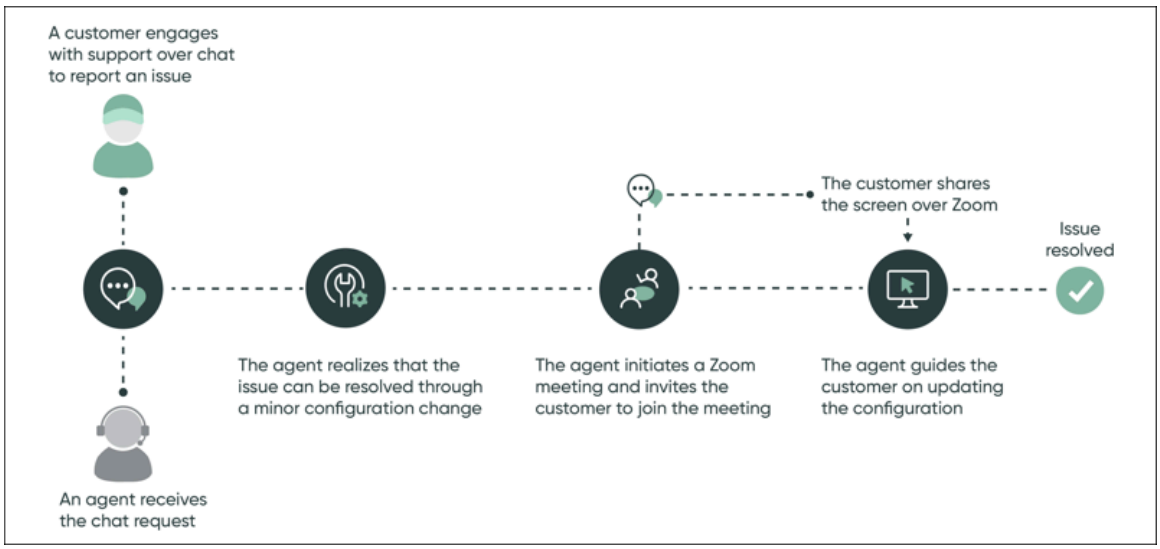
주요 기능

- 채팅에서 빠른 작업 목록을 사용하여 Zoom 회의를 시작합니다.
- Zoom 회의를 ServiceNow 플랫폼에서 상호작용으로서 추적합니다.
- Zoom 회의에서 참가자를 추적합니다.
- 회의 기록을 상호작용 활동 스트림에 게시합니다.

예시 시나리오

다음 예시 시나리오에서는 고객 채팅에서 직접 Zoom 회의를 시작하는 에이전트의 구성 문제를 해결하기 위해 Chat Zoom Connector 애플리케이션을 사용하는 방법을 보여줍니다.

Zoom에서 고객 문제를 해결하는 에이전트



1. 고객은 채팅을 통한 지원에 참여하여 제품에 대한 문제를 보고합니다.
2. 에이전트가 채팅 요청을 수신하고 약간의 구성 변경을 통해 문제를 해결할 수 있다는 것을 깨닫습니다.
3. 에이전트는 채팅의 빠른 작업 목록을 사용하여 Zoom 회의를 시작하고 고객을 회의에 참여하도록 초대합니다.

   주:
   고객이 회의에 참여하기 위해 Zoom 계정이 필요하지는 않습니다.

4. 고객은 Zoom에서 화면을 공유하고 에이전트는 구성을 업데이트하도록 고객에게 안내하고 문제를 해결합니다.

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

Zoom 상호작용을 위한 애플리케이션별 필드 값 구성

스크립팅된 확장점을 사용하면 채팅에서 시작한 Zoom 회의의 상호작용 기록에 애플리케이션별 필드 값을 복사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Chat Zoom Connector 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

이 태스크 정보
sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint 확장점을 사용하여 애플리케이션별 필드를 상위 채팅 상호작용에서 Zoom 상호작용 기록으로 복사할 수 있습니다. 상위 채팅은 Zoom 회의를 시작한 채팅을 의미합니다.

확장점을 사용하면 기본 코드를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 쉽게 통합할 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 사용하여 표준 기본 기능을 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.

스크립팅된 확장점에 대한 기본 시스템에서 구현을 사용할 수 있습니다. 데이터를 수정하고 추가 필드를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. **API** 이름 열에서 **sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint**를 검색하고 클릭합니다.
3. 확장점 양식에서 *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* 확장점을 사용할 스크립트 포함을 선택합니다.
   - 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 등록합니다.

     자세한 내용은 스크립팅된 확장점에 대한 사용자 지정 스크립트 포함 등록 문서를 참조하십시오.
   - 구현 관련 목록으로 이동하여 클래스 열에서 스크립트 포함을 클릭하여 기존 스크립트 포함을 수정합니다. 스크립트 포함이 클래스 열에 표시됩니다.

     주:
     기본적으로 *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint*를 사용하는 *ZoomInteractionExtPoint* 및 *CSMZoomInteractionImpl* 스크립트 포함은 전역 및 Chat Zoom Connector 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.
     - 전역 애플리케이션용 *ZoomInteractionExtPoint* 스크립트 포함은 상위 채팅 상호작용 기록에서 Zoom 상호작용 기록으로 필드 값을 복사합니다.
     - 고객 서비스 애플리케이션이 설치되면 Chat Zoom Connector 애플리케이션용 *CSMZoomInteractionImpl* 스크립트 포함이 소비자, 계정, 연락처 필드를 상위 채팅 상호작용 기록에서 Zoom 상호작용 기록으로 복사합니다. *Csmzoominterimpl* 스크립트 포함은 고객 서비스 애플리케이션을 설치한 경우에만 사용할 수 있습니다.
4. *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* 확장점을 스크립트 포함에 추가하여 애플리케이션별 필드를 포함합니다.
   각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 먼저 실행됩니다.
5. 확장점 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

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

Zoom 회의를 위해 빠른 동작 활성화

채팅에서 빠른 작업을 사용하여 Zoom 빠른 동작을 활성화하여 Zoom 회의를 시작합니다.

시작하기 전에
Chat Zoom Connector 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 Zoom 빠른 동작은 비활성 상태입니다. 이 빠른 동작을 활성화하면 에이전트가 채팅에서 Zoom 회의를 시작할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 빠른 실행 〉 동작.
2. 이름 열에서 **Zoom**을 검색하여 선택합니다.
3. 빠른 동작 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
기본적으로 Zoom 빠른 동작은 Chat Zoom Connector 애플리케이션이 설치될 때 채팅과 연결됩니다. 또한, Conversational SMS Service Channel 애플리케이션이 설치되면 빠른 동작이 SMS 대화와도 연결됩니다. 자세한 내용은 Conversational SMS Service Channel 및 빠른 실행 을 참조하십시오.

기고자 사용자 구성

CSM Contributor User 플러그인을 사용하면 미들 오피스 팀과 협력하여 고객 문제와 요청을 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기고자는 제공된 역할, 관계, 사용자 프로파일 속성을 통해 고객, 서비스 조직 또는 자신이 직접 생성한 케이스에 대해 보고하고 공동 작업할 수 있습니다.

CSM Contributor User 플러그인(com.snc.csm_contributor_user)이 CSM Query Rules 플러그인을 자동으로 활성화합니다. 자세한 내용은 CSM 쿼리 규칙 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. CSM Contributor User 플러그인(com.snc.csm_contributor_user)을 활성화합니다.
2. 미들 오피스 사용자에게 기고자 사용자 역할을 할당합니다.
3. 관계를 생성합니다.
4. **sn_cs_queryrules.use_query_rules** 속성이 true로 설정되어 있는지 확인합니다.

기고자 사용자

기고자 사용자 역할을 사용하면 내부 및 외부 사용자 모두의 지원을 통해 고객 문제와 요청을 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.

기고자 사용자 기능은 내부 및 외부 고객을 위한 통합 고객 지원을 제공합니다. 이 기능을 사용하면 공유 서비스 팀 및 서비스 조직을 통해 내부 및 외부 고객을 지원할 수 있습니다.

- 서비스 조직이 다른 서비스 조직과 외부 고객을 지원할 수 있습니다.
- 직원이 직원 및 외부 고객에 대한 지원을 요청할 수 있습니다.
- 케이스를 해결하는 데 필요한 특정 작업을 수행할 수 있도록 미들 오피스 에이전트를 지원합니다.

기고자 사용자 역할 개요

기고자 사용자 기능에는 케이스, 케이스 작업, 케이스 관련 정보에 대한 액세스를 제어하기 위해 사용자에게 할당할 수 있는 몇 가지 역할이 포함됩니다. 이러한 역할을 다양한 비즈니스 요구에 따라 사용자에게 할당할 수 있습니다. 경우에 따라 이러한 역할은 상위 케이스 및 관련 고객 정보에 대한 액세스도 제공합니다.

기고자 사용자 역할

Requester for Any Customer	Requester for My Customers	Requester for Service Organization	Requester for Self	Case Task Agent
Enable employees to create cases on behalf of any account or consumer Roles: • Account Contributor • Consumer Contributor	Enable employees to create cases on behalf of customers with whom they have a relationship Role: • Relationship Contributor	Enable employees to create cases on behalf of their business location Role: • Service Organization Contributor	Enable employees to request support for themselves Role: • Self Contributor	Enable middle office employees to work on specific case tasks Role: • Case Task Agent

기고자 사용자 기능에는 직원이 케이스, 케이스 작업 또는 핵심 고객 데이터를 볼 수 있는 뷰어 역할도 포함됩니다. 이러한 역할에는 다음이 포함됩니다.

- 케이스 뷰어
- 케이스 작업 뷰어
- 고객 데이터 뷰어

기고자 사용자 역할 설명 및 기능

요청자 유형	설명	기능
모든 고객에 대한 요청자	모든 고객을 대신하여 케이스를 생성할 수 있는 요청자입니다. 이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 계정 및 접촉 창구 또는 소비자와 협력합니다. • Customer 또는 Consumer Service Portal을 사용하여 고객을 지원합니다. 역할:	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 지식 문서 및 카탈로그 항목을 검색합니다. • 카탈로그 항목(요청)에 대한 케이스를 포함하여 비즈니스 위치를 방문하는 고객의 케이스를 생성합니다. • 전화, 웹, 채팅, Virtual Agent, 메시징을 포함하여 고객이 사용할 수 있는 통신 채널에서 케이스를 생성합니다. 케이스의 내부 사용자이기도 한 이러한 사용자는 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.

기고자 사용자 역할 설명 및 기능

요청자 유형	설명	기능
	• 계정 기고자 (sn_customerservice.account_contributor) • 소비자 기고자 (sn_customerservice.consumer_contributor)	• 추가 코멘트 및 첨부 파일 추가 • 솔루션 수락 또는 거부 • 케이스 종결 • 케이스 업데이트에 대한 알림 수신 • 작업 메모 읽기
고객에 대한 요청자	담당 고객을 대신하여 케이스를 생성할 수 있는 요청자입니다. 이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 계정 및 접촉 창구 또는 소비자와 협력합니다. • Customer 또는 Consumer Service Portal을 사용하여 고객을 지원합니다. • 고객과의 관계를 관리하고 고객 케이스를 지원합니다. 역할: 관계 기고자 (sn_customerservice.relationship_contributor)	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 지식 문서 및 카탈로그 항목을 검색합니다. • 담당 고객을 대신하여 케이스를 생성합니다. • 전화, 웹, 채팅, Virtual Agent, 메시징을 포함하여 고객이 사용할 수 있는 통신 채널에서 케이스를 생성합니다. • 담당 고객에 대한 모든 케이스를 확인합니다. • 연락처 및 주소를 추가하는 등 고객 데이터를 업데이트합니다. • 케이스 업데이트: ○ 추가 코멘트 및 첨부 파일 추가 ○ 솔루션 수락 또는 거부 ○ 케이스 종결 ○ 케이스 업데이트에 대한 알림 수신 ○ 작업 메모 읽기
서비스 조직 요청자	비즈니스 위치를 대신하여 케이스를 생성할 수 있는 요청자입니다. 이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 계정 및 접촉 창구, 소비자, 세대와 협력합니다. • Customer 또는 Consumer Service Portal을 사용하여 고객을 지원합니다. 역할: 서비스 조직 기고자 (sn_customerservice.service_organization_contributor)	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 지식 문서 및 카탈로그 항목을 검색합니다. • 비즈니스 위치를 대신하여 카탈로그 항목(요청)에 대한 케이스 등의 케이스를 생성하고 해당 케이스에 대한 후속 조치를 수행합니다. • 전화, 웹, 채팅, Virtual Agent, 메시징을 포함하여 고객이 사용할 수 있는 통신 채널에서 케이스를 생성합니다. • 사용자의 비즈니스 위치에 대해 생성된 다른 케이스를 확인하고 후속 작업을 수행합니다. 케이스의 내부 사용자이기도 한 이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 추가 코멘트 및 첨부 파일 추가 • 솔루션 수락 또는 거부 • 케이스 종결

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

기고자 사용자 역할 설명 및 기능

요청자 유형	설명	기능
		• 케이스 업데이트에 대한 알림 수신 • 작업 메모 읽기

직접 요청자	자신에 대한 케이스를 생성할 수 있는 요청자입니다.
	
	이 요청자는 조직에서 통합 직원 포털을 제공하는 경우 이를 통해 케이스에 액세스합니다.
	
	역할: 직접 기고자 (sn_customerservice.self_contributor)
		이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.
		• 지식 문서 및 카탈로그 항목을 검색합니다.
		• 자신을 위해 카탈로그 항목(요청)에 대한 케이스 등의 케이스를 생성합니다.
		• 전화, 웹, 채팅, Virtual Agent, 메시징을 포함하여 고객이 사용할 수 있는 통신 채널에서 케이스를 생성합니다.
		• 자신이 생성한 케이스에 대한 후속 조치:
		  ○ 추가 코멘트 및 첨부 파일 추가
		  ○ 솔루션 수락 또는 거부
		  ○ 케이스 종결
		  ○ 케이스 업데이트에 대한 알림 수신
		  ○ 작업 메모 읽기

케이스 작업 에이전트	케이스를 해결하는 데 필요한 특정 작업 세트에 대한 작업을 수행하는 미들 오피스 에이전트 등의 이행자입니다. 이러한 케이스 작업은 다음과 같이 진행됩니다. • 에이전트 또는 소속 부서나 그룹에 할당됩니다. • 부서나 그룹의 특정 기능 또는 전문성에 집중합니다. 이 에이전트는 일반적으로 작업 공간을 사용하여 이러한 작업을 완료합니다. 역할: 케이스 작업 에이전트 (sn_customerservice.case_task_agent)	이러한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 사용자 또는 소속 그룹이나 부서에 할당된 케이스 작업을 확인하고 작업합니다. • 액세스할 수 있는 케이스 작업의 상위 케이스를 확인합니다. • 작업 메모와 추가 코멘트를 통해 에이전트와 상위 케이스에 대해 논의합니다. • 작업 메모와 추가 코멘트를 통해 에이전트와 상위 케이스의 다른 케이스 작업에 대해 논의합니다. • 케이스 작업을 완료하는 데 필요한 고객 정보에 액세스합니다. • 케이스 작업에 변경 사항을 적용하여 상위 케이스의 상태 또는 스테이지를 업데이트합니다. • 케이스 작업을 지원하기 위한 지식 문서를 검색합니다.

다양한 CSM 플러그인에서 기고자 사용자 역할을 사용할 수 있습니다. 이러한 사용자 역할에 대한 자세한 설명은 기고자 사용자 역할을 참조하십시오.

케이스 양식에 추가된 필드

기고자 사용자 기능을 사용하면 케이스 양식에 케이스에 해당하는 고객을 파악하기 위한 두 개의 필드가 추가됩니다. 이 필드는 계정 및 소비자 필드와 함께 추가적으로 사용됩니다.

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

케이스 양식에 추가된 고객 필드

필드	설명
요청 서비스 조직	이 필드에는 서비스 조직의 이름이 표시됩니다. 이 필드에 이름이 입력되고 계정 및 소비자 필드가 비어 있는 경우 케이스에 대한 고객은 서비스 조직입니다. 이 필드는 Service Organization 플러그인(com.snc.service_organization)에 포함되어 있습니다.
내부 사용자	이 필드에는 내부 사용자의 이름이 표시됩니다. 이 필드에 이름이 입력되고 계정, 소비자, 요청 서비스 조직 필드가 비어 있는 경우 케이스에 대한 고객은 직원입니다. 이 필드는 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)에 포함되어 있습니다.

Customer Service 플러그인을 사용하면 기고자 사용자 케이스 양식의 메모 섹션에 두 개의 필드가 추가됩니다.

케이스 양식에 추가된 기고자 필드

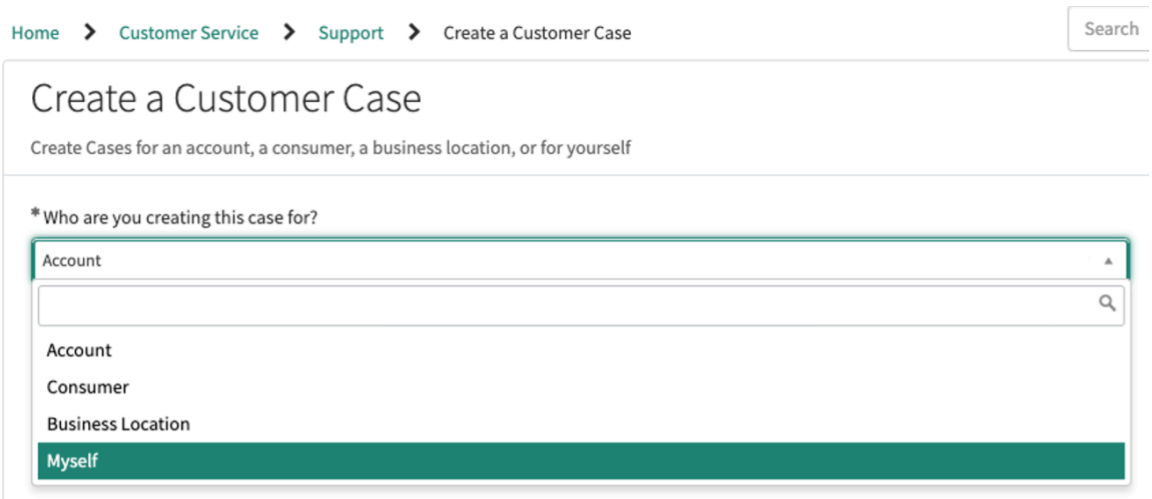
필드	설명
기고자 사용자	케이스 작업 에이전트 역할을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 사용자 필드에 사용자가 추가됩니다. 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우 기고자 사용자 필드에서도 삭제됩니다.
기고자 그룹	케이스 작업 에이전트 역할을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 그룹 필드에 사용자의 할당 그룹이 추가됩니다. 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 할당 그룹의 다른 구성원이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 기고자 그룹 필드에서 할당 그룹이 삭제됩니다. 그룹이 케이스 작업 양식의 할당 그룹 필드에서 삭제되고 그룹이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 기고자 그룹 필드에서 할당 그룹이 삭제됩니다.

고객 기록 생성자에 대한 케이스 생성

기고자 사용자 기능을 사용하면 기여자 사용자가 Customer 및 Consumer Service Portal을 통해 액세스하여 케이스를 생성하는 데 사용할 수 있는 기록 생성자가 추가됩니다. 케이스 생성 시, 기록 생산자는 로그인한 사용자에게 할당된 역할에 따라 케이스 생성 대상 필드에 고객에 대한 다양한 옵션을 제공합니다.

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

고객 기록 생성자에 대한 케이스 생성



기고자 사용자가 옵션을 선택하면 해당 고객 유형과 관련된 추가적인 필드가 표시됩니다.

고객 케이스 기록 생성자 생성에 추가된 고객 유형 필드

고객 옵션	추가 필드
계정	• 보고자: 계정 기고자 역할을 보유하고 로그인한 사용자입니다. • 계정: 계정 이름입니다. • 접촉 창구: 계정의 접촉 창구입니다.
소비자	• 보고자: 소비자 기고자 역할을 보유하고 로그인한 사용자입니다. • 소비자: 소비자의 이름입니다. • 세대: 소비자가 속한 세대입니다.
비즈니스 위치	• 보고자: 서비스 조직 기고자 역할을 보유하고 로그인한 사용자입니다. • 요청 비즈니스 위치: 지원을 요청하는 서비스 조직의 이름입니다. • 비즈니스 위치의 요청 지원: 요청 비즈니스 위치에서 지원을 요청하는 서비스 조직의 이름입니다.
직접 요청	보고자: 직접 기고자 역할을 보유하고 로그인한 사용자입니다.

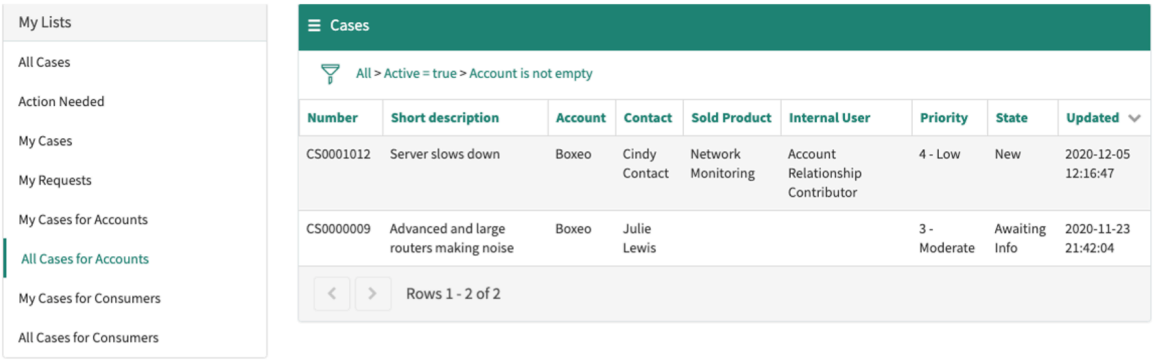
모든 고객 옵션에 공통적으로 추가되는 기록 생성자 필드로는 우선순위, 채널, 제목, 설명이 있습니다.

© 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.

Customer 및 Consumer Service Portal에서 기록 목록 보기

Customer 및 Consumer Service Portal의 내 목록 위젯에는 기록 확인을 위한 다양한 필터가 포함되어 있습니다.

Customer Service Portal의 내 목록 위젯



로그인한 사용자에게 할당된 역할에 따라, 이 위젯에 표시되는 필터는 다음과 같습니다.

내 목록 필터

기고자 사용자	내 목록 필터
계정 기고자	계정에 대한 케이스
소비자 기고자	소비자에 대한 케이스
서비스 조직 기고자	• 비즈니스 위치에 대한 담당 케이스: 비즈니스 위치를 대신하여 기고자 사용자가 생성한 케이스입니다. • 비즈니스 위치에 대한 모든 케이스: 케이스를 생성한 주체와 무관하게 기고자의 비즈니스 위치를 대신하여 생성된 모든 케이스입니다.
직접 기고자	자신에 대한 케이스
관계 기고자	사용자와의 관계에 따라 필터를 표시합니다. • 계정에 대한 담당 케이스: 사용자가 계정 관리자인 계정을 대신하여 기고자 사용자가 생성한 케이스입니다. • 계정에 대한 모든 케이스: 케이스 생성 주체와 무관하게, 사용자가 계정 관리자인 계정을 대신하여 생성된 모든 케이스입니다. • 소비자에 대한 담당 케이스: 사용자가 관계 관리자인 소비자 또는 세대를 대신하여 기고자 사용자가 생성한 케이스입니다. • 소비자에 대한 모든 케이스: 케이스 생성 주체와 무관하게, 사용자가 관계 관리자인 소비자 또는 세대를 대신하여 생성된 모든 케이스입니다. 자세한 내용은 서비스 모델 기반 관계 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.

케이스 작업에 대한 액세스

케이스 작업 에이전트 역할을 보유한 사용자는 목록, 대시보드, 방문 페이지에서 케이스 작업을 확인하고 액세스할 수 있습니다.

위젯을 사용하여 대시보드 및 방문 페이지에 케이스 작업을 표시합니다.

케이스 작업을 표시하기 위한 위젯

위젯	표시되는 작업 정보:
내 케이스 작업	위젯에 포함되는 각 케이스 작업 정보는 다음과 같습니다. • 작업 번호 • 상태 • 제목 • 우선순위 • 케이스 번호 • 케이스에 대한 짧은 설명
내 그룹의 케이스 작업	위젯에 포함되는 각 케이스 작업 정보는 다음과 같습니다. • 작업 번호 • 상태 • 제목 • 우선순위 • 할당 대상 • 케이스 번호 • 케이스에 대한 짧은 설명

주:
Playbook이 있는 경우, Playbook 내 케이스 작업이 열립니다. Playbook이 없는 경우, 케이스 작업 양식이 열립니다.

할당된 역할에 따라, CSM Agent Workspace 및 CSM Configurable Workspace에는 기고자 사용자에게 다른 모듈이 표시됩니다.

역할별 모듈 액세스

역할	모듈

케이스 작업 에이전트
 	
[sn_customerservice.case_task_agent]
	케이스 작업 에이전트 역할을 보유한 사용자가 액세스할 수 있는 모듈은 다음과 같습니다.
	• 케이스 작업: 사용자가 액세스할 수 있는 케이스 작업이 포함됩니다.
	  ○ 내 케이스 작업
	  ○ 내 오픈

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

역할별 모듈 액세스

역할	모듈
	○ 내 그룹의 미할당 ○ 액세스 가능 작업 • 고객: 고객 정보에 대한 읽기 전용 액세스가 포함됩니다. ○ 계정 ○ 파트너 ○ 접촉 창구 ○ 소비자 ○ 세대 ○ 세대 구성원
케이스 작업 뷰어 [sn_customerservice.case_task_viewer]	케이스 작업 뷰어 역할을 보유한 사용자는 케이스 작업 모듈에서 모든 작업에 액세스할 수 있습니다.
케이스 기고자 뷰어 [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	케이스 기고자 뷰어 역할을 보유한 사용자는 케이스 작업 모듈에서 내 기여 작업에 액세스할 수 있습니다.
케이스 뷰어 [sn_customerservice.case_viewer]	케이스 뷰어 역할을 보유한 사용자는 케이스 모듈에서 액세스 권한을 보유한 케이스를 볼 수 있습니다.

고객 정보에 대한 케이스 작업 에이전트 액세스

케이스 작업 에이전트 역할을 보유한 사용자는 상위 케이스에 대한 고객 정보 일부에 읽기 전용으로 액세스할 수 있습니다.

- B2B 케이스의 경우: 계정 및 접촉 창구 기록(주소, 판매된 제품, 설치 기반 등)
- B2C 케이스의 경우: 소비자 및 세대 기록(주소, 판매된 제품, 설치 기반, 세대주 등)
- 비즈니스 위치 케이스의 경우: 서비스 조직 기록(내부 접촉 창구 정보 등)

관련 정보

기고자 사용자 역할

기고자 사용자 구성

기고자 사용자 역할

기고자 사용자 데이터 모델은 사용자에게 여러 역할을 할당하여 다양한 비즈니스 요구에 따라 케이스, 케이스 작업, 케이스 관련 정보에 대한 액세스를 제어합니다.

이러한 역할이 포함된 플러그인은 다음과 같습니다.

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)

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

- Business Location (com.snc.business_location)
- CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)

역할에 대한 자세한 설명은 다음 표를 참조하십시오.

Customer Service 플러그인에 포함된 역할

다음 표에는 Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인에 포함된 기고자 역할과 해당 설명 및 관련 역할이 나열되어 있습니다.

Customer Service 역할

역할	설명	포함하는 역할

케이스 작업 에이전트
 	
[sn_customerservice.case_task_agent]
	이 역할은 케이스 작업 및 관련 케이스 정보에 대한 액세스를 제공합니다.
	
	이 역할을 보유한 사용자가 작업할 수 있는 케이스 작업은 다음과 같습니다.
	• 사용자 또는 사용자의 할당 그룹에 할당된 작업
	• 사용자가 생성한 작업
	
	이 역할을 보유한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.
	• 케이스 작업을 확인하고 업데이트합니다.
	  ○ 작업 메모, 코멘트, 첨부 파일을 추가합니다.
	  ○ 상태를 업데이트합니다.
	  ○ 케이스 작업에서 이메일 전송 등의 추가적인 작업을 수행합니다.
	• 케이스 작업을 생성하고 다른 사용자에게 작업을 할당합니다.
	
	이 역할을 보유한 사용자는 케이스에 대한 고객 정보에 읽기 전용으로 액세스할 수 있습니다.
	• 계정 및 접촉 창구 기록(B2B 케이스의 경우)
	• 소비자 및 세대 기록(B2C 케이스의 경우)
	• 서비스 조직 기록 (비즈니스 위치 케이스)
		• sn_customerservice.csm_workspace_user
		• sn_customerservice.customer_data_viewer
		• sn_customerservice.case_contributor_edito

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

Customer Service 역할

역할	설명	포함하는 역할
케이스 작업 뷰어 [sn_customerservice.case_task_viewer]	이 역할은 모든 케이스 작업에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다. 주: 케이스 뷰어 역할 (sn_customerservice.case_viewer)을 보유한 사용자는 모든 고객 서비스 케이스 및 모든 케이스 작업에 액세스할 수 있습니다.	
케이스 뷰어 [sn_customerservice.case_viewer]	이 역할은 모든 케이스에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	
케이스 기고자 편집자 [sn_customerservice.case_contributor_editor]	사용자가 다른 역할을 통해 케이스에 대한 읽기 권한을 보유한 경우, 이 역할은 케이스 양식의 일부 필드에 대해 제한된 쓰기 권한을 제공합니다. 제한된 쓰기 권한을 사용할 수 있는 필드는 다음과 같습니다. • 작업 메모 • 추가 코멘트 • 첨부 파일 • 상태 또는 스테이지 변경 • 기고자 사용자 • 기고자 그룹 • 관심 목록 • 작업 메모 목록	
케이스 기고자 뷰어 [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	사용자가 다른 역할을 통해 케이스에 대한 읽기 권한을 보유한 경우, 이 역할은 케이스에 관련된 모든 테이블에 대한 읽기 권한을 제공합니다. 이 역할을 보유한 사용자는 CSM Agent Workspace 내에서 내가 참여하는 모든 작업 모듈에 액세스할 수 있습니다.	• sn_shn.user • wm_read

CSM Contributor User 플러그인에 포함된 역할

다음 표에는 CSM Contributor User(com.snc.csm_contributor_user) 플러그인에 포함된 기고자 역할과 해당 설명 및 관련 역할이 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.

Contributor User 플러그인에 포함된 역할

역할	설명	포함하는 역할
계정 기고자 [sn_customerservice.account_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 모든 계정에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.	sn_customerservice.case_contributor_creator
소비자 기고자 [sn_customerservice.consumer_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 모든 소비자에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.	sn_customerservice.case_contributor_creator
직접 기고자 [sn_customerservice.self_contributor]	이 역할을 사용하면 snc_internal role 역할을 보유한 사용자가 본인에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.	sn_customerservice.case_contributor_creator
케이스 기고자 생성자 [case_contributor_creator]	이 역할을 보유한 사용자는 케이스를 생성할 수 있으며 이 역할은 최상위 기고자 역할에 포함됩니다.	

Business Location 플러그인에 포함된 역할

Business Location 플러그인(com.snc.business_location)에 포함된 기고자 역할은 다음과 같습니다.

Business Location 플러그인에 포함된 역할

역할	설명	포함하는 역할
서비스 조직 기고자 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 서비스 조직(비즈니스 위치)에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 주: 서비스 조직 기고자가 서비스 조직을 대신하여 케이스를 생성하려면 해당 서비스 조직의 구성원이어야 합니다.	sn_customerservice.case_contributor_creator

CSM Base Extension Entities 플러그인에 포함된 역할

CSM Base Extension Entities 플러그인(com.snc.cs_base_extension)에 포함된 기고자 역할은 다음과 같습니다.

CSM Base Extension Entities 플러그인에 포함된 역할

역할	설명	포함하는 역할
관계 기고자 [sn_customerservice.relationship_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 관계가 설정된 담당 고객에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.	sn_customerservice.case_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.

CSM Base Extension Entities 플러그인에 포함된 역할

역할	설명	포함하는 역할
	주: • CSM Contributor User(com.snc.csm_contributor_user) 플러그인을 활성화해야 합니다. • 관계 기고자가 계정, 접촉 창구 또는 세대를 대신하여 케이스를 생성하려면 해당 계정, 접촉 창구 또는 세대의 구성원이어야 합니다.	

추가적인 역할

추가 기고자 역할

역할	설명	포함하는 역할
고객 데이터 뷰어 [sn_customerservice.customer_data_viewer]	이 역할은 고객 데이터(계정, 소비자, 세대 데이터 등) 및 관련 목록에 포함된 정보에 대한 읽기 권한을 제공합니다.	
작업 공간 사용자 [sn_customerservice.csm_workspace_user]	이 역할이 CSM 작업 공간에서 케이스 작업에 대한 액세스를 제공하는 모듈은 다음과 같습니다. • 내 케이스 작업 • 내 그룹의 케이스 작업 또한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 에이전트 지원을 사용하여 지식 문서를 검색합니다(사용자 기준이 Knowledge에 대한 액세스를 제공하도록 설정된 경우). • 이메일을 작성합니다(사용자가 기록과 email_composer 역할에 대한 쓰기 권한을 보유한 경우). • 응답 템플릿을 확인합니다(기록에 응답 템플릿이 구성된 경우).	• agent_workspace_user • canvas_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade • email_composer

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

추가 기고자 역할

역할	설명	포함하는 역할
	주: 기본적으로, 이 역할은 케이스 작업 에이전트 역할(sn_customerservice.case_task_agent)에 추가됩니다.	

케이스 작업을 할당하기 위한 **Advanced Work Assignment** 서비스 채널 설정

작업이 가능한 사용자에게 케이스 작업을 할당하는 데 사용할 수 있는 AWA(Advanced Work Assignment) 서비스 채널을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

AWA(Advanced Work Assignment) 기능을 사용하여 사용자의 가용성 및 용량을 기준으로 작업 항목을 사용자에게 자동으로 할당할 수 있습니다.

AWA는 할당 그룹을 사용하여 작업 항목을 할당하므로 사용자와 그룹이 제대로 설정되어 있어야 합니다.

- AWA 서비스 채널 구성에 사용할 할당 그룹을 결정하고 그룹에 사용자를 추가합니다.
- 케이스 작업 양식 뷰에 할당 그룹 필드를 추가하고 필수 입력 필드로 설정합니다.
- 할당 그룹의 사용자에게 케이스 작업에 대한 액세스 권한이 있는지 확인합니다.

> 주:
> 기본적으로 CSM은 할당 그룹을 사용하여 케이스 작업에 대한 가시성을 제어합니다. 따라서 케이스 작업이 생성되면 케이스 작업을 올바른 할당 그룹에 할당하는 논리가 트리거됩니다.

이 태스크 정보
서비스 채널을 설정하려면 다음의 단계를 수행해야 합니다.

1. 서비스 채널 생성
2. 받은 편지함 카드 레이아웃 생성
3. 서비스 채널에 대한 큐 생성
4. 큐에 대한 할당 규칙 생성
5. 큐에 대한 그룹 생성
6. 큐에 할당 규칙 연결
7. 서비스 채널 활성화

위의 단계는 다음 절차에 자세히 설명되어 있습니다. 서비스 채널 설정이 완료되면 AWA를 사용하여 다음과 같은 새로 생성된 케이스 작업을 할당할 수 있습니다.

- 할당되지 않은 케이스 작업
- 서비스 채널에 지정된 조건을 충족하는 케이스 작업
- 케이스 작업 양식의 할당 그룹 필드에서 구성된 AWA 할당 그룹을 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.

프로시저

1. 케이스 작업 서비스 채널을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 서비스 채널 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 서비스 채널 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 서비스 채널 필드 설명

필드	설명
이름	구성하려는 서비스 채널의 이름입니다. (예: 케이스 작업)
받은 편지함 순서	사용자 받은 편지함에 채널 항목이 표시되는 순서입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 이름입니다. 케이스 작업 채널의 경우 Customer Service를 선택합니다.
활성	서비스 채널을 활성화하기 위한 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 서비스 채널의 연결된 큐에서 작업 항목 수락을 시작할 수 있습니다.
짧은 설명	서비스 채널에 대한 간략한 설명입니다.
테이블	서비스 채널 기록을 저장하는 테이블입니다. 케이스 작업을 라우팅하려면 작업 (sn_customerservice_task) 테이블을 선택합니다.
필드에 할당	항목이 할당된 사용자를 참조하는 필드입니다. 작업 테이블의 경우 이 필드는 할당 대상(assigned_to) 필드입니다.
할당 그룹 필드	항목이 할당된 할당 그룹을 참조하는 필드입니다. 작업 테이블의 경우 이 필드는 할당 그룹 필드입니다.
고급 조건	사용 설정되면 채널에 적용되는 고급 조건입니다. 케이스 작업의 경우 상위 케이스가 활성 상태입니다(**[Active] [is] [true]**).
기본 작업 항목 크기	이 작업 항목이 할당된 경우 사용되는 사용자 용량입니다. 기본값은 1입니다.
기본 용량	에이전트에 자동으로 할당된 항목 수입니다 (보류 중은 제외). 이 필드의 기본값은 작업 항목의 유형에 따라 다릅니다.
사용률 조건	사용자 작업 부하/용량에 반영되는 활성 항목의 구성요소를 결정하는 조건입니다. 케이스 작업의 경우 **[State] [is not] [Closed]**입니다.

c. 제출을 클릭합니다.
서비스 채널 목록에 케이스 작업 채널이 추가됩니다.

AWA 서비스 채널 생성에 관한 자세한 내용은 서비스 채널 생성 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.

2. 케이스 작업 받은 편지함 카드의 레이아웃을 구성합니다.

   a. 서비스 채널 목록에서 케이스 작업을 클릭하여 기록을 엽니다.

   b. 받은 편지함 레이아웃 관련 목록에서 기본 케이스 작업 레이아웃을 클릭합니다.

   c. 다음 필드를 카드 레이아웃에 추가합니다.

      - 필드 **1**: 번호
      - 필드 **2**: 제목
      - 필드 **3**: 상위 번호

   d. 업데이트를 클릭합니다.

   카드 레이아웃 구성에 관한 자세한 내용은 받은 편지함 레이아웃 생성 또는 수정 을 참조하십시오.

3. 케이스 작업 서비스 채널에 대한 큐를 생성합니다.

   a. 큐 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 큐 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

   큐 관련 목록 필드 설명

필드	설명
이름	큐의 이름입니다. (예: 케이스 작업 할당)
짧은 설명	큐에 대한 간략한 설명입니다. (예: 미들 오피스 사용자에게 케이스 작업 할당)

   c. 제출을 클릭합니다.

   큐 구성에 대한 자세한 내용은 작업 항목 큐 생성 을 참조하십시오.

4. 케이스 작업 할당 큐에 대한 할당 규칙을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 담당 규칙 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 할당 규칙 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.

   새 할당 규칙 필드 설명

필드	설명
이름	할당 규칙의 이름입니다.
짧은 설명	할당 규칙에 대한 간략한 설명입니다. (예: 이 구성에 따라 케이스 작업 할당)
할당 기준	할당 유형입니다. 최대 용량을 선택하여 작업을 처리할 수 있는 가용성이 가장 큰 사용자에게 작업 항목을 라우팅합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
에이전트가 거부하도록 허용	거부 처리 양식 섹션에서, 사용자가 받은 편지함의 작업 항목을 거부할 수 있도록 하려면 이 확인란에 체크 표시하십시오.

c. 제출을 클릭합니다.

할당 규칙 생성에 관한 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 구성 을 참조하십시오.

5. 케이스 작업 할당 큐에 대한 그룹을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 관리 〉 그룹 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 그룹 양식의 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.

c. 그룹을 클릭하여 그룹 양식을 표시합니다.

d. 그룹 구성원 관련 목록에서 그룹에 사용자를 추가합니다.
케이스 작업 할당 큐에 대한 그룹에 추가하는 사용자에게 필요한 역할은 다음과 같습니다.

- 케이스 작업 에이전트(sn_customerservice.case_task_agent)
- AWA 에이전트(awa_agent)

그룹 생성에 대한 자세한 내용은 Advanced Work Assignment 큐에 대한 그룹 생성 또는 수정 을 참조하십시오.

6. 케이스 작업 할당 큐에 할당 규칙을 연결합니다.

a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 큐 을 클릭하고 케이스 작업 할당 큐를 클릭합니다.

b. 큐 양식의 할당 자격 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 에이전트 할당 규칙 필드에서 케이스 작업 할당 규칙을 선택합니다.

d. 그룹 필드에서 케이스 작업 할당 그룹을 선택합니다.

e. 제출을 클릭합니다.

7. 서비스 채널을 활성화합니다.

a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 현재 상태.

b. 사용 가능 현재 상태를 클릭하고 선택됨 열에 케이스 작업 서비스 채널을 추가합니다.

c. 업데이트를 클릭합니다.

Engagement Messenger 설정

고객 서비스 웹 포털에 추가하기 전에 Engagement Messenger 설정에 필요한 단계를 숙지합니다.

인스턴스에 Engagement Messenger 애플리케이션을 설치하면 구성 준비가 완료됩니다. 아카데미 비디오 를 시청하여 Engagement Messenger의 전체 기능을 이해할 수도 있습니다.

구성 프로세스에는 다음 작업이 필요합니다.

1. ServiceNow# Store에서 Engagement Messenger 애플리케이션 설치를 수행합니다.

2. Engagement Messenger 모듈을 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.

- Engagement Messenger이 고객에게 표시되는 방식의 테마와 스타일 구성
- 고객이 사용할 때 Engagement Messenger이 동작하는 방식 구성
- Engagement Messenger의 고객에 대한 작업 방식 구성

자세한 내용은 Engagement Messenger 구성 문서를 참조하십시오.

3. 신원 확인 제공자를 생성하여 인증된 사용자 경험을 사용 설정합니다. Engagement Messenger의 신원 확인 제공자(IdP) 생성 문서를 참조하십시오.

   Customer Service Portal에 게스트 사용자 환경만을 사용 설정하려면 이 단계를 무시하고 4단계로 건너뛸 수 있습니다.

4. REST API에 대한 교차 출처 자원 공유(CORS) 규칙을 생성합니다. Engagement Messenger에 대한 CORS 규칙 구성 문서를 참조하십시오.
5. Engagement Messenger에 대한 HTTP 응답 헤더를 추가합니다. Engagement Messenger에 대한 HTTP 응답 헤더 생성 문서를 참조하십시오.
6. 시스템 속성을 구성하여 가상 에이전트 채팅, 다중 공급자 SSO를 활성화하고 사용자 세션 시간 제한 값을 설정합니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger 속성 문서를 참조하십시오.
7. (선택 사항) 외부 공급업체 웹 사이트에 Engagement Messenger를 로드할 Custom URL을 구성합니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 애플리케이션 쿠키가 차단되면 웹 사이트에서 Engagement Messenger 활성화 문서를 참조하십시오.
8. Engagement Messenger에서 지정된 기능을 시작하도록 딥 링크 기능을 구성합니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger의 딥 링크 기능 문서를 참조하십시오.
9. Engagement Messenger 모듈 활성화 작업을 수행합니다.
10. 웹 애플리케이션에 Engagement Messenger 포함.
11. SDK를 사용하여 Now Mobile# 네이티브 iOS 모바일 앱에 메신저를 포함합니다. 자세한 내용은 지식베이스에서 Now Mobile SDK를 사용하여 네이티브 iOS 앱에 Embed Engagement Messenger (KB1587276) 문서를 Now Support 참조하십시오.
12. SDK를 사용하여 Now Mobile# 기본 Android 모바일 앱에 메신저를 포함합니다. 자세한 내용은 지식베이스에서 Now Mobile SDK를 사용하여 네이티브 Android 앱에 Embed Engagement Messenger (KB1587611) 문서를 Now Support 참조하십시오.

고객 서비스 관리용 **Engagement Messenger**

ServiceNow# Engagement Messenger 애플리케이션을 사용하면 고객이 셀프 서비스를 사용하여 ServiceNow 환경 외부의 외부 공급업체 웹 애플리케이션에서 필요한 정보나 서비스를 찾을 수 있습니다.

ServiceNow Store에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Engagement Messenger 이점

Engagement Messenger 애플리케이션을 사용하면 한 곳에서 고객이 웹 애플리케이션 및 서비스를 사용하는 방식을 관리할 수 있습니다. 또한 메신저의 동작 및 스타일을 구성하고 원하는 웹 사이트나 모바일 사이트에 구성을 배포할 수 있습니다.

Engagement Messenger의 이점은 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.

- 고객이 외부 공급업체 웹 사이트의 통합 메신저에서 서비스에 액세스할 수 있습니다.
- 노코드 또는 로우코드 구성을 통해 고객 지원 기능을 통합합니다.
- 사전 패키징된 기능을 통해 다음과 같은 고객 요구사항을 신속하게 충족합니다.
  - 케이스 유형을 포함한 케이스 관리
  - 서비스 카탈로그 요청
  - 가상 및 라이브 에이전트 채팅
  - Field Service Management
  - 현장 서비스를 위한 약속 예약
  - 워크업 약속 예약
  - ServiceNow# AI 검색를 통한 지식 문서 검색

Engagement Messenger 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 Engagement Messenger의 기능 문서를 참조하십시오.

Engagement Messenger 애플리케이션 시작 방법은 Engagement Messenger 설정 문서를 참조하십시오.

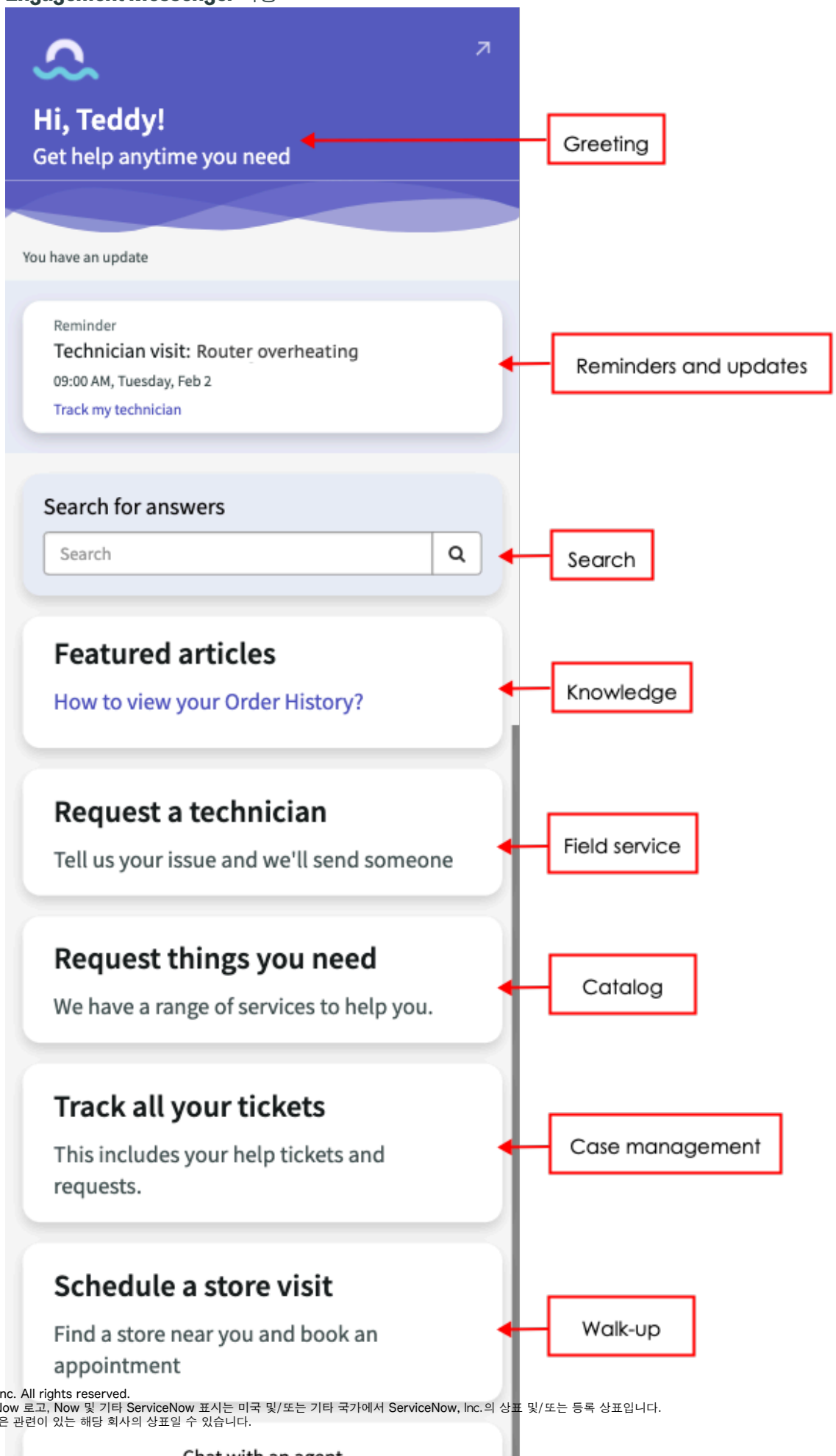
Engagement Messenger의 기능

Engagement Messenger 애플리케이션이 고객에게 제공할 수 있는 기능을 파악합니다.

Engagement Messenger 모듈을 만들고 구성한 후 고객에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 메신저의 홈 페이지에서 이러한 기능의 표시 순서를 변경할 수 있습니다. 또한 이러한 기능을 고객의 요구에 맞게 활성화하거나 비활성화할 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.

Engagement Messenger 기능



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

인사말

인사말 메시지도 포함하는 사용자 인사말을 메신저 헤더에 표시할 수 있습니다. 게스트 사용자와 웹 사이트에 로그인하는 사용자에게 표시되는 인사말을 사용자 지정할 수 있습니다.

Knowledge

검색 결과에 대한 지식베이스를 선택하거나 메신저 홈페이지에 특집 기사를 표시할 수 있습니다. 고객층에 적합한 여러 지식베이스도 추가할 수 있습니다.

주:
Engagement Messenger 모듈에 지식베이스를 추가하려면 Engagement Messenger 관리자〔sn_csm_ec. ec _admin〕사용자에게 knowledge_admin 역할을 수동으로 할당해야 합니다.

검색

Engagement Messenger 애플리케이션에서 사용되는 ServiceNow# AI 검색 기능은 메신저에 대해 선택한 지식베이스를 사용합니다.

고객이 메신저의 검색 위젯을 사용하여 정보를 검색할 때 표시되는 결과의 출처는 메신저 모듈과 관련된 지식베이스의 문서입니다.

고객은 검색 결과에서 문서를 열어 필요한 정보를 얻을 수 있습니다. 또한 문서가 유용했는지 여부를 나타내는 문서에 대한 피드백을 메신저에서 직접 제공할 수 있습니다. 이러한 피드백을 통해 가장 유용한 문서를 파악함으로써 유용하지 않았던 문서를 개선할 수 있습니다.

주:

- Service Portal - Restricted Pages 플러그인(com.glide.service-portal.pages.restricted)이 ServiceNow 인스턴스에서 활성화되면 미인증 사용자는 Engagement Messenger에서 AI 검색 기능을 사용할 수 없습니다.

  이 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 미인증 사용자와 인증된 사용자 모두가 AI 검색 기능을 사용할 수 있습니다.

- 미인증 사용자가 Engagement Messenger에서 AI Search 기능을 사용할 수 있도록 하려면 ServiceNow 인스턴스에 AI Search를 구성한 다음, 자동 완성 검색 및 AI Search Assist 위젯을 활성화해야 합니다.

  [store-future: BEGIN review]Engagement Messenger를 위한 AI Search 구성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.[End]

  Engagement Messenger에 대한 자동 완성 검색 및 AI Search Assist 위젯 활성화에 대한 자세한 내용은 미인증 사용자를 위한 Customer 및 Consumer Service Portal의 AI Search 활성화를 참조하십시오.

  AI 검색 구성에 대한 자세한 내용은 AI Search 구성 을 참조하십시오.

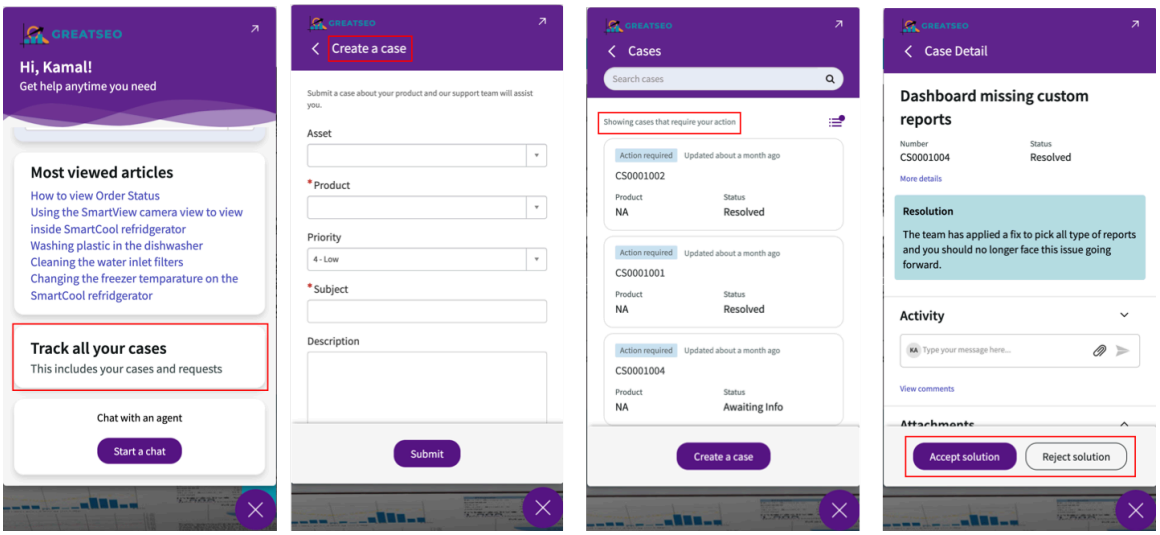
케이스 관리

메신저에서 고객 케이스를 관리할 수 있습니다. 이 기능은 웹 사이트의 인증된 사용자에게만 제공됩니다.

고객은 메신저의 케이스 위젯을 통해 케이스를 제출하여 지원을 요청하거나 문제를 보고할 수 있습니다. 제출된 케이스를 고객 서비스 에이전트에게 할당하고 해결 단계까지 추적할 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 관리



고객은 고객 포털로 돌아와서 로그인할 때마다 자신이 생성한 케이스에 대한 업데이트 알림을 받게 됩니다. 또한 이전에 제출한 모든 케이스 및 요청에 대한 상세 정보를 확인하고 상태를 추적할 수 있습니다.

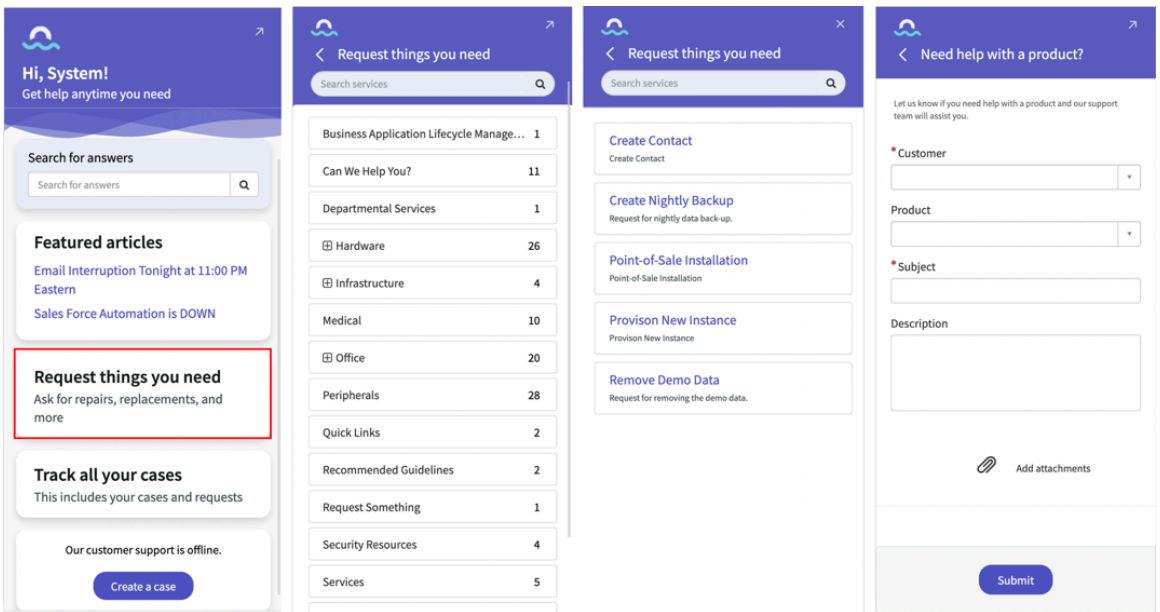
제출된 사용자의 조치가 필요한 케이스의 경우, 필요한 지원에 관한 정보를 제공하도록 요청하거나 지원 팀이 제공한 솔루션을 검토하도록 요청합니다. 고객은 메신저 내에서 직접 이 모든 동작을 수행할 수 있습니다.

카탈로그

미리 정의된 카탈로그를 Engagement Messenger와 연결할 수 있습니다. 고객은 사용 가능한 카탈로그 항목 목록을 탐색할 수 있습니다. 고객은 카탈로그 항목 목록에서 서비스를 요청하거나 티켓을 생성할 수 있습니다. 고객의 요청은 케이스 관리 기능을 통해 해결 단계까지 추적할 수 있습니다.

고객은 고객 포털로 돌아와서 로그인할 때마다 이전에 제출한 요청에 대한 업데이트 알림을 받게 됩니다.

카탈로그 기능



Field Service Management

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

현장 서비스 기능을 사용하면 고객이 기술자 방문을 요청하여 문제를 점검할 수 있습니다. 고객은 도움이 필요한 제품 또는 서비스와 위치를 선택하여 기술자 방문 요청을 제출할 수 있습니다. 요청을 제출할 때 고객은 방문 기술자가 할당되기 전에 지원 팀이 문제를 이해하는 데 도움이 될 만한 지원 첨부 파일을 추가할 수도 있습니다.

모든 기술자 요청은 완료 시까지 추적이 가능하도록 ServiceNow 인스턴스에 작업 주문으로 저장됩니다.

작업 주문에는 고객이 요청을 제기한 위치가 포함됩니다. 고객이 실시간 위치를 추적하고 담당 기술자의 예상 도착 시간(ETA)을 파악할 수 있도록 지리적 위치 서비스가 기술자에 대하여 활성화되어야 합니다. 자세한 내용은 현장 서비스 기능 구성 문서를 참조하십시오.

주:

- ServiceNow 인스턴스에서 Field Service Management - Customer Experience 플러그인(com.snc.fsm_customer_experience)이 활성 상태여야 합니다.
- 현장 서비스 기능은 게스트 사용자가 아닌 Engagement Messenger에 로그인한 사용자만 사용할 수 있습니다.

워크업 약속

고객은 워크업 기능을 사용하여 매장, 서비스 센터 등에 대한 방문 약속을 예약할 수 있습니다. 고객은 가까운 지원 센터를 확인하고 하나를 선택해 방문 약속을 예약할 수 있습니다. 약속이 예약되면 고객은 확인 이메일을 받게 됩니다.

회사 웹 사이트에 로그인한 고객은 Engagement Messenger 홈페이지에 있는 이 위젯에서 예약된 약속 목록을 직접 확인할 수 있습니다. 고객은 기존 약속을 수정하거나 취소할 수 있습니다. 또한 다음과 같은 워크업 약속 상태에 대하여 알림 이메일을 수신합니다.

- 지원 센터 요원의 지원 준비가 완료되었습니다.
- 지원 센터 요원에게 워크업 상호작용이 할당되었습니다.
- 워크업 상호작용이 종결되었습니다.

로그인하지 않은 고객은 확인 이메일을 사용하여 약속을 보고 수정할 수 있습니다.

주:
고객이 워크업 기능을 사용할 수 있게 하려면 ServiceNow 인스턴스에서 다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- 인증된 사용자를 위한 Walk-up for CSM 플러그인 (com.snc.walkup_for_csm)
- 미인증 사용자를 위한 Guest Walk-up Experience for Customer Service 플러그인(sn_guest_walkup_cs)

가상 및 라이브 에이전트 채팅

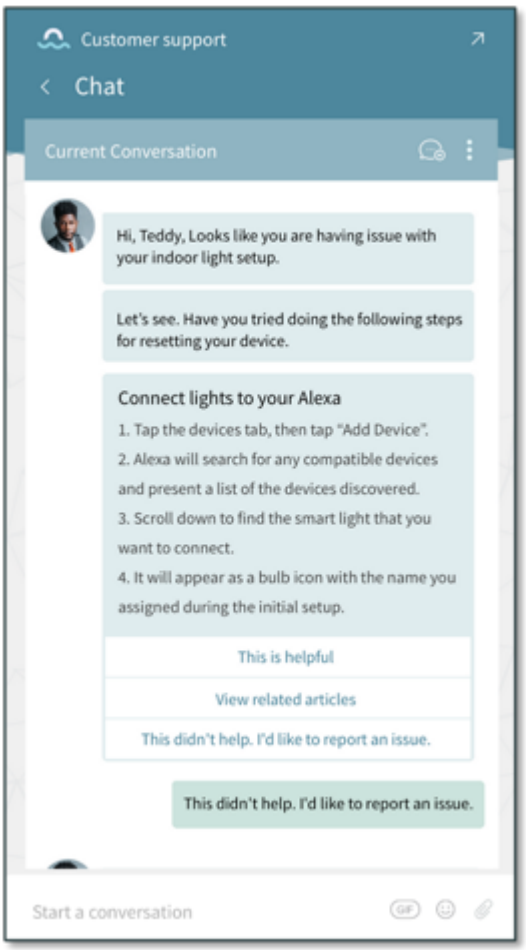
채팅 기능을 사용하면 지원 에이전트가 고객과 상호작용하여 인시던트 또는 케이스 기록을 생성하거나 필요한 경우 다른 에이전트 또는 큐로 채팅을 전송하여 문제를 해결할 수 있습니다. 채팅 기능 지원은 인증된 사용자와 게스트(미인증) 사용자 모두에 대해 활성화됩니다.

가상 및 라이브 에이전트 채팅

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

고객은 메신저의 채팅 위젯을 사용하여 조직의 가상 또는 라이브 고객 지원 에이전트와 상호작용할 수 있습니다. 이러한 방식으로 고객은 쿼리 또는 문제에 대해 즉각적인 응답을 얻을 수 있습니다.

라이브 에이전트 채팅



Engagement Messenger에서도 상황별 채팅 기능을 제공합니다. 고객은 케이스 상세 페이지에서 해당 케이스의 컨텍스트로 열리는 채팅을 직접 시작할 수 있습니다.

주:
Glide Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화하고 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* 시스템 속성 값을 **'self'** 〈웹 사이트 **URL>**로 설정하면 채팅 기능을 사용할 수 있습니다.

비동기 채팅

Engagement Messenger는 서로 다른 시간 간격의 커뮤니케이션을 지원하므로 지원 에이전트와 최종 사용자가 동시에 온라인 상태이지 않아도 장기 실행 대화에 참여할 수 있습니다. 비동기 대화에 대한 자세한 내용은 비동기 채팅 을 참조하십시오.

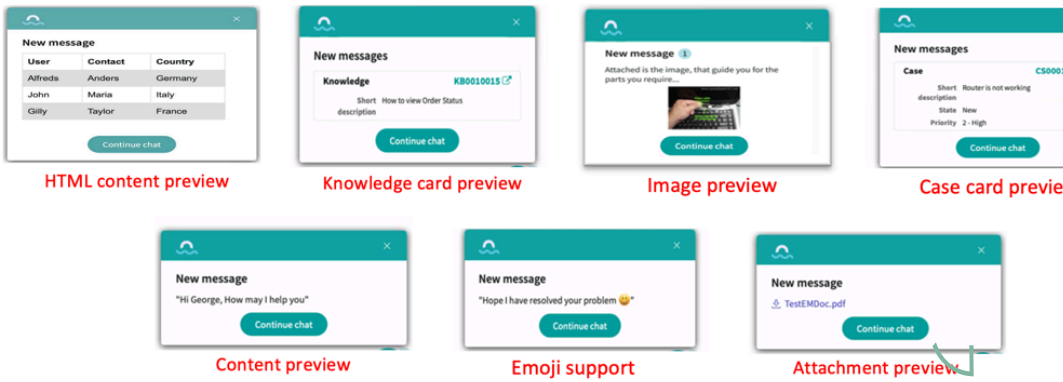
웹 클라이언트를 메시징 채널로 설정하여 Engagement Messenger에서 비동기 채팅을 구성합니다. 자세한 내용은 웹 채널에 대한 비동기 채팅 구성 을 참조하십시오.

메시지 미리 보기

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

- 미리 보기를 사용하면 메시지를 열지 않고도 읽지 않은 채팅 메시지 텍스트, 테이블, 링크, HTML 컨텐츠, 케이스, 지식 카드, 지원 에이전트가 공유한 이미지의 미리 보기를 볼 수 있습니다. 사용자가 메시지에 액세스할 때만 전체 HTML 컨텐츠 또는 비디오 및 읽지 않은 여러 메시지를 볼 수 있습니다.
- 비동기 채팅은 보다 상호작용이 원활한 대화를 위해 메시지 미리 보기에서 에이전트의 이모티콘 전송을 지원합니다. 에이전트 채팅에서 이모티콘을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 에이전트 채팅에서 이모티콘 사용 을 참조하십시오.

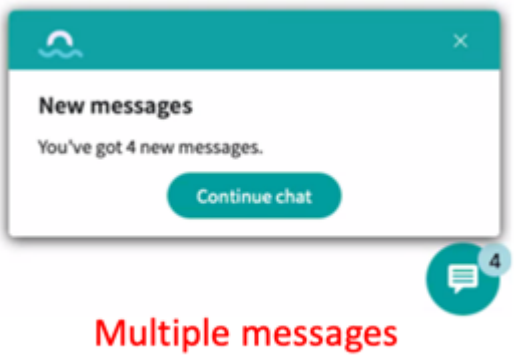
미리 보기



오프라인 메시지 지원

오프라인 채팅 지원을 사용하면 사용자가 오프라인 상태일 때 지원 에이전트가 보낸 메시지를 볼 수 있습니다. 사용자가 웹 사이트를 다시 방문하면 채팅 위젯 알림에 실시간으로 읽지 않은 총 메시지 수가 표시됩니다.

오프라인 메시지 지원



채팅 메시지 이력

사용자가 컨텍스트나 진행 상황을 유지하면서 필요에 따라 채팅 창을 닫고 다시 열 수 있으므로 우발적인 메신저 종결로 인해 채팅 세션이 초기화되지 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.

주:
특정 시간 제한을 설정하여 유휴 대화를 관리할 수 있습니다. 기본적으로 요청자가 2일 이내에 에이전트 메시지에 응답하지 않으면 대화 상태가 중단 종결로 변경되고 채팅 세션이 종료됩니다. 관리자는 메시징 채널 [sys_cs_channel] 테이블의 대화 유휴 시간 제한 필드 값을 설정하여 웹 채널의 대화 유휴 시간 제한 기간을 재정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 종결 가상 에이전트 및 Live Agent 대화.

구성 가능한 카드

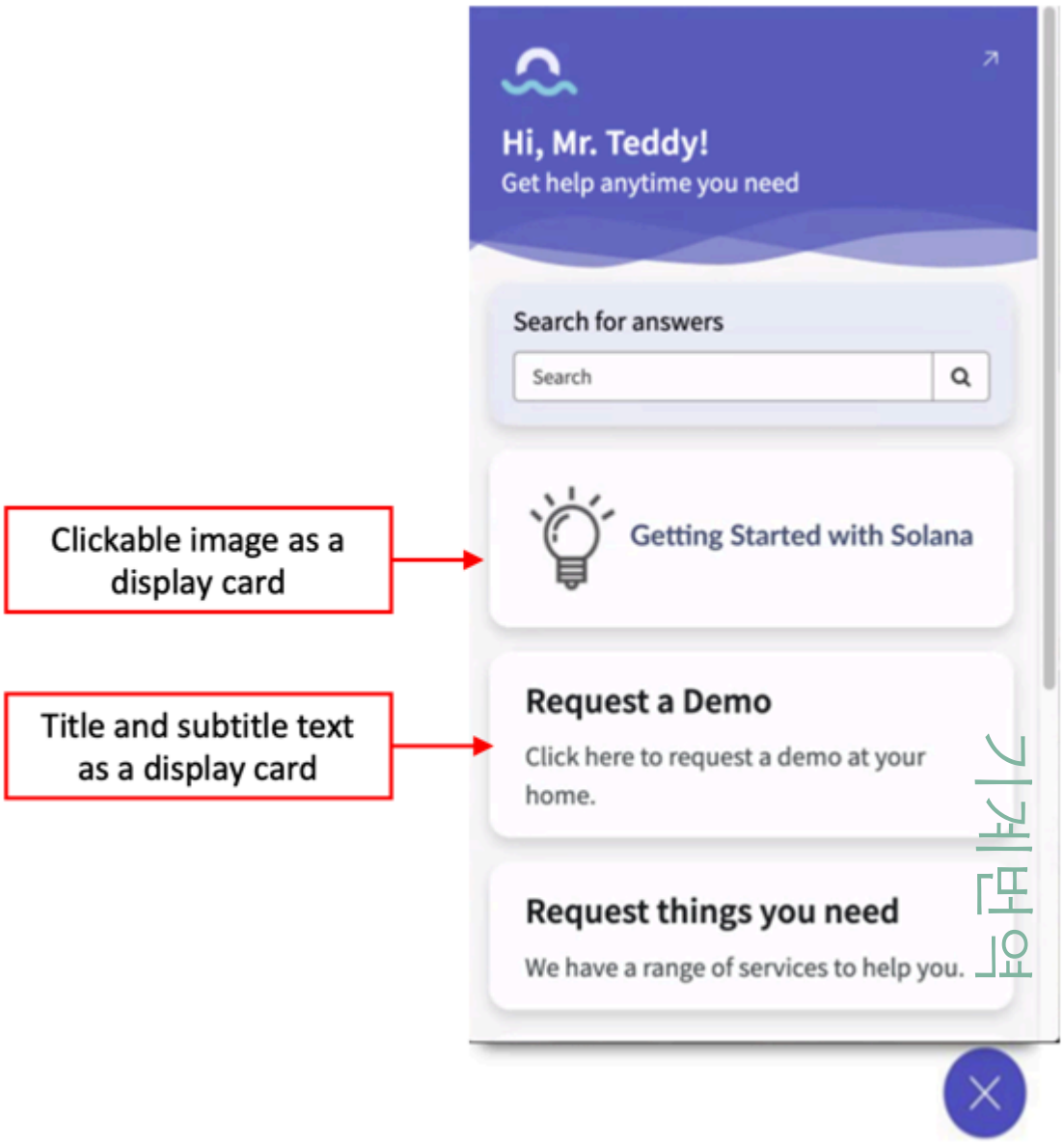
구성 가능한 카드를 사용하여 Engagement Messenger에 사용자 지정 기능을 추가할 수 있습니다. 구성 가능한 카드를 통해 Engagement Messenger가 모든 정보에 액세스하기 위한 원스톱 솔루션 역할을 하도록 할 수 있습니다. 구성 가능한 카드를 사용하여 메신저에서 모든 테이블의 포털 페이지, 추천 링크 및 데이터를 포함할 수 있습니다.

포털 페이지 기능 카드

Engagement Messenger에 포털 페이지 또는 카탈로그 항목을 포함할 수 있습니다. 사용자가 기능 카드를 클릭하면 메신저 내에서 포함된 페이지가 열립니다.

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

포털 구성

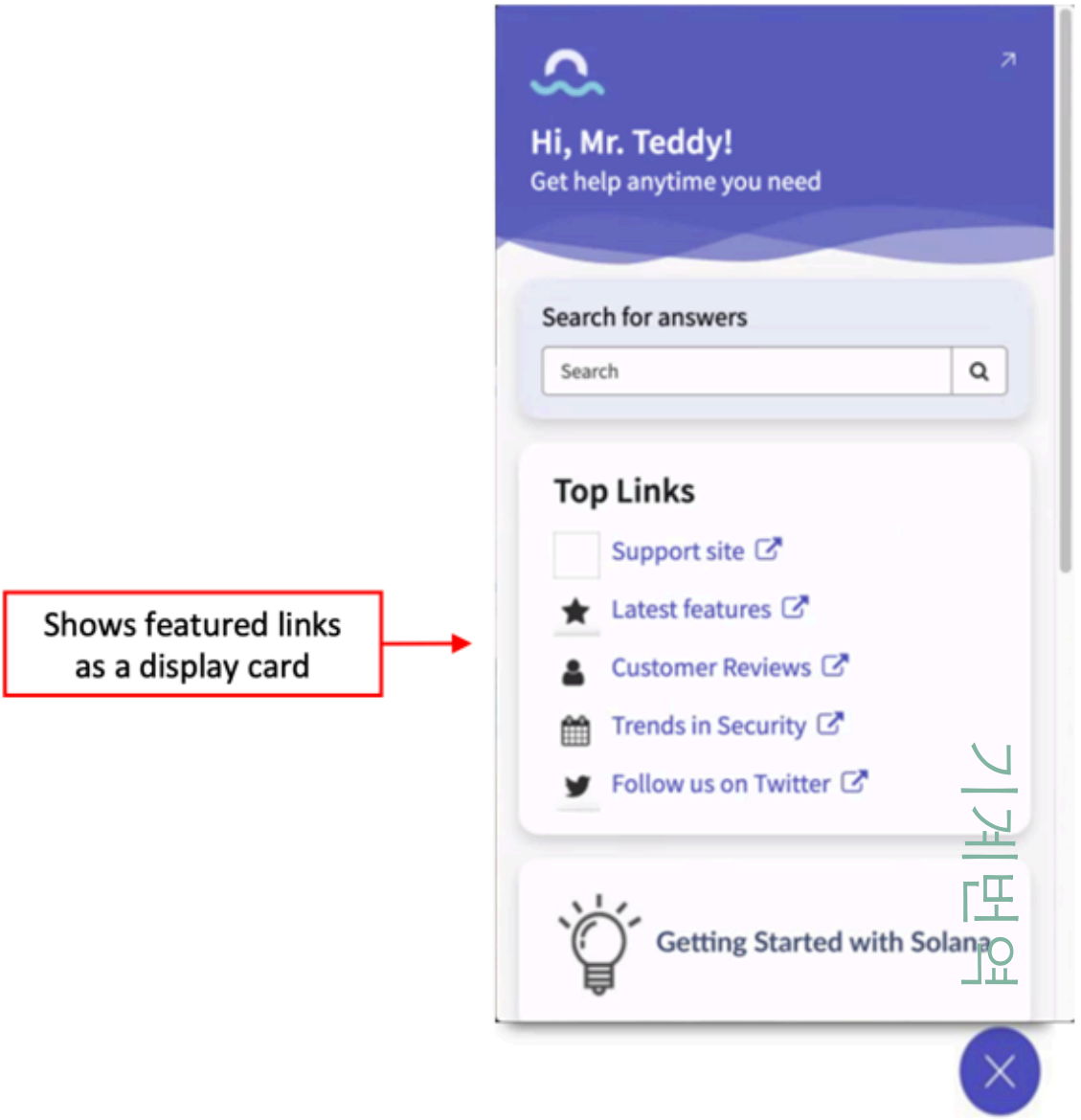


추천 링크

Engagement Messenger에서 웹 사이트에 대한 링크 목록을 추가할 수 있습니다. 메신저 홈페이지의 기능 카드를 사용하여 액세스하면 새 브라우저 탭에서 링크가 열립니다.

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

추천 링크

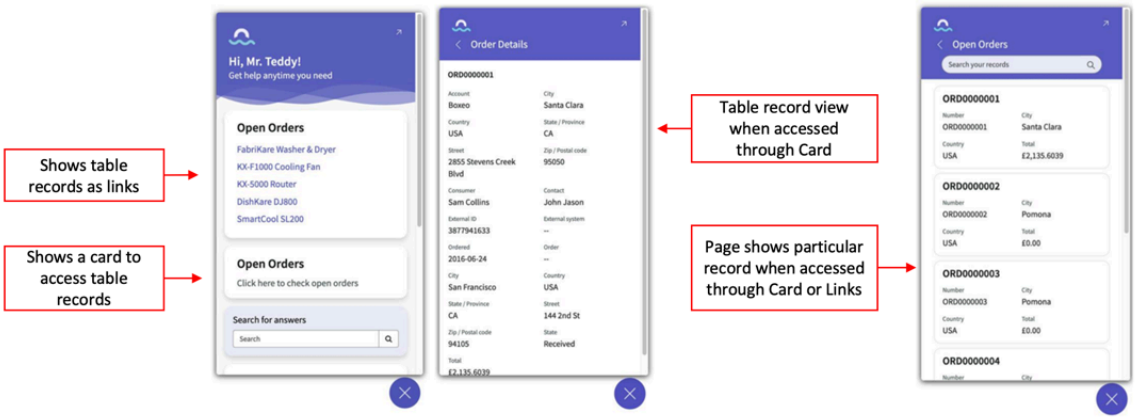


모든 테이블 기능 카드의 데이터

기능 카드를 사용하면 Engagement Messenger에서 테이블의 데이터를 포함할 수 있습니다. 추가된 기록은 메신저 홈페이지에 제목이나 링크가 있는 카드로 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.

모든 테이블의 데이터



사전 예방적 업데이트 및 미리 알림

Engagement Messenger는 고객이 메신저에 직접 액세스하지 않는 경우에도 최신 정보를 제공받을 수 있도록 업데이트와 미리 알림을 다음과 같은 시나리오에서 제공합니다.

- 워크업 기능 구성에 따른 예정된 워크업 약속 미리 알림
- 예정된 기술자 방문 미리 알림
- 케이스에 관한 업데이트 내용
- 채팅에 관한 업데이트 내용

Engagement Messenger 동작의 구성에 따라 고객 지원 웹 페이지의 메신저 위젯에 업데이트 횟수가 표시됩니다. 고객이 웹 사이트 외부로 이동하는 경우 업데이트 횟수가 브라우저 탭에도 표시됩니다.

외부 공급업체 웹 사이트에 대한 Engagement Messenger 구성을 시작하는 방법에 대해 알아보려면 Engagement Messenger 설정를 참조하십시오.

관련 정보

AI Search 탐색

고객 서비스 관리를 위한 케이스 관리

가상 에이전트

Walk-up Experience 사용

Knowledge Management

Field Service Management

Engagement Messenger 애플리케이션 설치

관리자 역할이 있는 경우 ServiceNow Store에서 Engagement Messenger 애플리케이션을 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 .

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 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Engagement Messenger 애플리케이션(sn_csm_ec)을 찾습니다.

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

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Engagement Messenger를 설치할 수 있습니다.
4. 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.
5. 설치를 선택합니다.

결과
Engagement Messenger에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

- 플러그인
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Engagement Messenger와 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

- Engagement Messenger에서 가상 에이전트 채팅 지원을 사용 설정하려면 Glide Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화합니다.

  자세한 내용은 Virtual Agent 활성화 를 참조하십시오.
- Engagement Messenger를 시작합니다. 시작하는 방법에 대한 자세한 내용은 Engagement Messenger 설정를 참조하십시오.

Engagement Messenger 구성

Engagement Messenger 모듈을 생성하고 동작, 디자인, 스타일을 구성합니다. 메신저 모듈을 생성하여 조직 브랜딩과 고객 요구 사항에 따라 디자인과 동작을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

- Engagement Messenger 애플리케이션 설치.
- 다음 항목을 수집하거나 준비합니다.

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

- 로고 및 메신저 시작 관리자 아이콘의 이미지 파일. 이미지는 .jpg, .png, .bmp, .gif, jpeg, .ico 또는 .svg 파일 형식이어야 합니다.
- 메신저 사용자 인터페이스의 스타일을 구성하기 위한 브랜딩 색상 이름과 16진수 코드입니다.

• 필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. Engagement Messenger 모듈 생성 또는 기존 모듈 편집을 선택합니다.
   - 모듈을 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 모듈을 편집하려면 메신저 모듈의 모듈 편집 열에서 편집을 클릭합니다.

   구성 안내 뷰가 표시됩니다.
3. 구성 안내 뷰에서 모듈, 디자인, 동작, 기능 및 구현을 탐색합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Engagement Messenger 모듈 양식

필드	설명
모듈	
모듈 이름	메신저 모듈의 고유 이름입니다.
짧은 설명	메신저 모듈에 대한 간략한 설명입니다.
디자인	
로고	웹 사이트의 메신저 헤더에 표시되는 로고입니다. 권장되는 크기와 치수는 다음과 같습니다. ○ 크기(바이트): 약 2KB ○ 높이(픽셀): 30~55 ○ 너비(픽셀): 30~55 주: 로고를 선택하지 않으면 홈 아이콘( )이 메신저 헤더에 기본 로고로 표시됩니다.
시작 관리자 아이콘	웹 사이트에 메신저 옵션으로 표시되는 아이콘입니다. 웹 사이트에서 이 아이콘을 클릭하면 메신저가 시작됩니다. 권장되는 크기와 치수는 다음과 같습니다. ○ 크기(바이트): 약 1KB ○ 높이(픽셀): 24~60 ○ 너비(픽셀): 24~60 ○ 투명 배경의 원형 아이콘 사용

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

필드	설명
	주: 시작 관리자 아이콘의 그리드 크기 범위는 24X24에서 60X60까지입니다. 정의된 범위의 모든 편차는 시작 관리자 아이콘 크기에 맞게 자동으로 조정됩니다.
시작 아이콘 위치	웹 사이트상 메신저 시작 아이콘의 위치입니다.
모듈이 전체 높이로 확장되도록 허용	메신저 모듈이 브라우저 탭의 전체 높이로 확장되도록 하는 옵션입니다.
가로 여백(픽셀)	메신저 시작 관리자 아이콘을 배치하기 위한 브라우저 탭의 오른쪽 또는 왼쪽으로부터의 거리입니다. 시작 아이콘 위치 필드에 입력한 값에 따라 오른쪽 또는 왼쪽으로부터 거리가 계산됩니다. 예를 들어 시작 아이콘 위치를 오른쪽으로, 가로 오프셋을 **50**으로 설정하면 시작 아이콘이 브라우저 탭의 오른쪽에서 50px 거리에 배치됩니다. 이 필드에 대해 입력할 수 있는 최댓값은 70px입니다.
세로 여백(픽셀)	메신저 시작 아이콘을 배치하기 위한 브라우저 탭의 하단으로부터의 거리입니다. 이 필드에 대해 입력할 수 있는 최댓값은 70px입니다.
1차 색상	메신저의 헤더 또는 버튼 스타일에 적용되는 1차 색상입니다. 예를 들어 이 색상은 제출, 예 또는 확인 등의 사용자 동작 버튼에 사용됩니다.
1차 폰트 색상	1차 색상을 사용하는 UI 요소에 사용되는 텍스트 색상입니다.
2차 색상	메신저 스타일에 적용되는 2차 색상입니다. 예를 들어 이 색상은 취소 또는 아니요 등의 사용자 동작 버튼에 사용됩니다.
2차 폰트 색상	2차 색상을 사용하는 UI 요소에 사용되는 텍스트 색상입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
3차 색상	메신저 스타일에 적용되는 3차 색상입니다. 예를 들어 이 색상은 고객 케이스에 조치 필요와 같은 태그를 표시하는 데 사용됩니다.
3차 폰트 색상	3차 색상을 사용하는 UI 요소에 사용되는 텍스트 색상입니다.
테마	메신저의 다른 스타일 옵션에 대한 테마입니다. 이 필드는 **CWF Engagement Messenger** 테마로 자동 설정됩니다. 다른 테마를 선택하려면 여기에서 선택하는 테마가 특정 기준과 일치해야 합니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger 모듈 테마 요구사항 문서를 참조하십시오.
주: 1차 색상, 2차 색상또는 3차 색상 필드의 값이 분홍색과 같은 색상명으로 설정된 경우 Engagement Messenger UI에 색상이 제대로 적용되지 않습니다. 임시 해결책으로 색상의 16진수 값을 입력할 수 있습니다. 예를 들어 분홍색의 경우 #FFC0CB를 사용합니다.	
동작	
알림	
실행기 아이콘에서 알림 사용	새 메시지가 수신될 때 앱 내 팝업 알림 경보 메시지를 활성화하는 옵션입니다.
소리 사용	알림 경보음을 발생시키는 옵션입니다.
브라우저 탭에서 알림 사용	관련 웹 페이지가 열리지 않을 때 브라우저 탭에서 알림 경보를 발생시키는 옵션입니다.
사용자 동작 추적 사용 설정	Engagement Messenger 사용자의 User Experience Analytics를 사용 설정하는 옵션입니다. 이 옵션은 ServiceNow 인스턴스에서 Service Portal Analytics 플러그인(com.glide.service-portal.analytics)을 활성화하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자 경험 분석 사용에 대한 자세한 내용은 User Experience Analytics 사용 을 참조하십시오. **주:** 사용자 동작 추적을 사용 설정한 후에 Engagement Messenger 모듈 이름을 업데이트하면 사용자 경험 분석 대시보드에 업데이트된 이름이 아닌 원래 모듈 이름이 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.

필드	설명
관리자는 Engagement Messenger에 대해 사전 예방적 권장 사항 기능을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger에 대한 사전 예방적 권장 사항 구성 문서를 참조하십시오.	
기능	
Engagement Messenger의 기능 구성 사용자 지정 문서를 참조하십시오.	
구현	
웹 사이트 URL	메신저를 배포하려는 웹 사이트의 URL을 쉼표로 구분한 목록입니다. (예: https://www.example.com, https://www.yourwebsiteurl.com)
인증 유형	포함된 메신저의 인증 유형입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 없음 ○ SAML(보안 어설션 마크업 언어) 기반 ○ OIDC(Open ID Connect) 기반 웹 사이트에서 메신저에 게스트 사용자 환경만을 사용 설정하려면 이 필드를 없음으로 설정합니다. 이 필드에서 선택한 인증 유형에 대한 IdP(신원 확인 제공자)를 생성해야 합니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger의 신원 확인 제공자(IdP) 생성 문서를 참조하십시오.
고급 브랜딩	
하이퍼링크 텍스트 색	메신저의 하이퍼링크에 사용되는 텍스트 색상입니다.
뒤로 이동 아이콘	메신저 헤더에 표시되어 사용자가 이전 페이지로 이동할 수 있는 아이콘입니다. 아이콘 크기는 24X24입니다.
닫기 아이콘	메신저 헤더에 표시되어 사용자가 메신저를 닫을 수 있는 아이콘입니다. 아이콘 크기는 16X16입니다.
목록 검색 아이콘	메신저 헤더에 표시되어 목록을 검색할 수 있는 아이콘입니다. 아이콘 크기는 16X16입니다.
확장 아이콘	헤더에 표시되어 사용자가 메신저를 확장하여 정보에 액세스할 수 있는 아이콘입니다. 아이콘 크기는 16X16입니다.
축소 아이콘	메신저 헤더에 표시되어 사용자가 확장된 메신저를 축소할 수 있는 아이콘입니다. 아이콘 크기는 16X16입니다.
채팅 시작 아이콘	메신저 헤더에 표시되어 사용자가 티켓 또는 기술자 방문과 관련하여 에이전트와 채팅을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	시작할 수 있는 아이콘입니다. 아이콘 크기는 16X16입니다.
필터 메뉴 아이콘	목록 페이지 상단에 표시되어 사용자가 필터를 적용해 원하는 결과를 얻을 수 있는 아이콘입니다. 아이콘 크기는 24X24입니다.
적용 필터 아이콘	목록 페이지 상단에 표시되어 메신저에 적용된 필터 아이콘을 보여주는 아이콘입니다. 아이콘 크기는 24X24입니다.
주: 고급 브랜딩 구성은 양식 뷰에서만 사용할 수 있습니다.	

5. 저장을 선택합니다.
6. 이메일 지침을 선택하여 보안 관리자에게 다음 작업을 완료하도록 알립니다.
   a. Engagement Messenger의 신원 확인 제공자(IdP) 생성.
   b. Engagement Messenger에 대한 CORS 규칙 구성.
   c. Engagement Messenger에 대한 HTTP 응답 헤더 생성.

결과
새 메신저 구성이 생성되어 Engagement Messenger 애플리케이션의 Modules 모듈에 나열됩니다.

다음에 수행할 작업

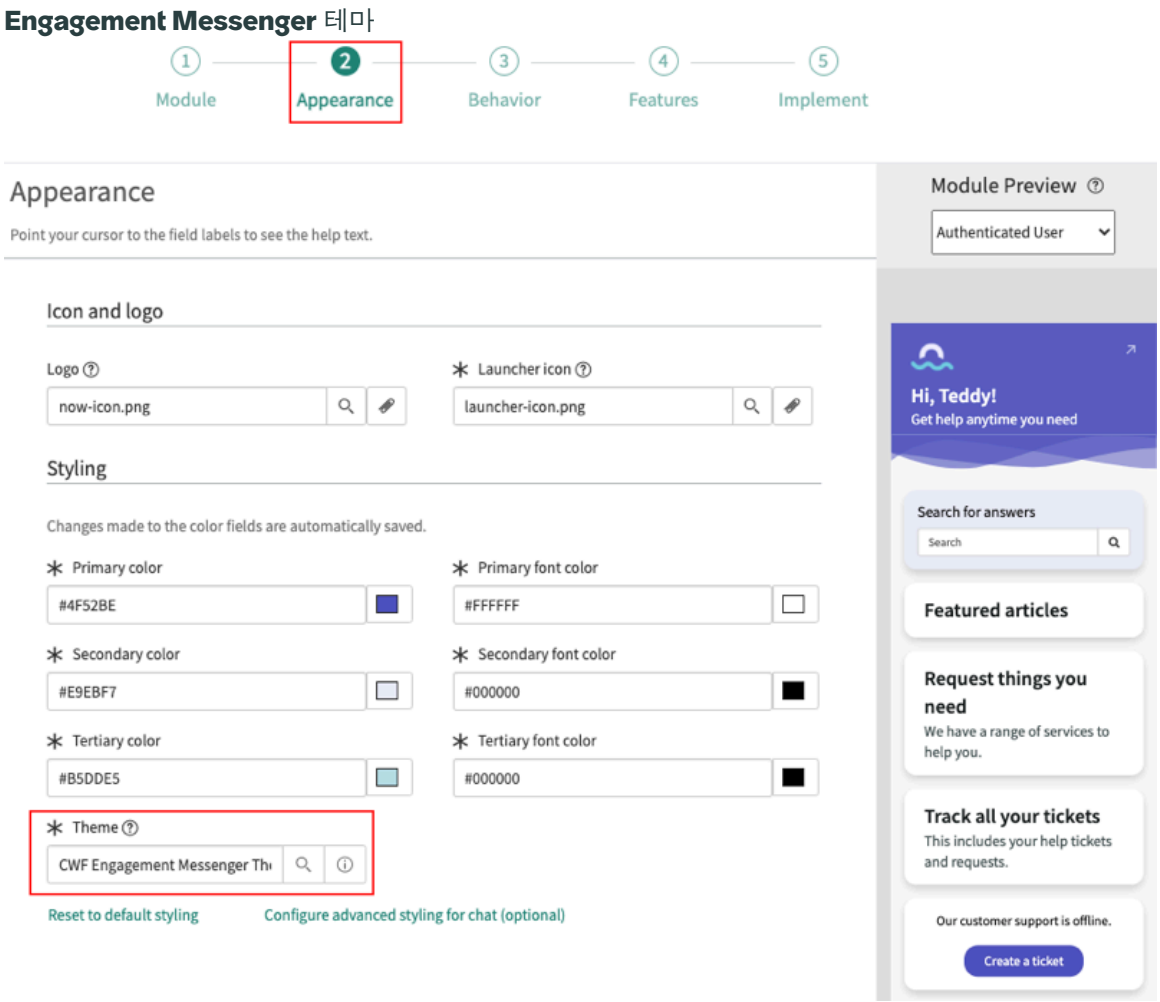
1. Engagement Messenger 속성.
2. 의 기능 구성 Engagement Messenger.
3. 웹 사이트에 Engagement Messenger를 포함하기 위해 이메일 코드를 사용하여 메신저 모듈 코드를 개발자와 공유합니다.
4. 다음은 Engagement Messenger에서 선택적 구성으로 사용할 수 있는 고급 서식 변경 사항입니다.
   - Engagement Messenger의 시각적 모양을 사용자 지정하는 Service Portal 테마를 재사용하기 위한 Engagement Messenger 모듈 테마 요구사항입니다.
   - Engagement Messenger에서 검색 결과 텍스트의 기본 글꼴 크기.

Engagement Messenger 모듈 테마 요구사항

Engagement Messenger 모듈에 적용할 수 있는 테마를 설정할 수 있습니다. 테마를 사용하면 웹 사이트 Engagement Messenger의 추가적인 스타일을 지정할 수 있습니다.

구성 안내의 디자인 섹션에서 Engagement Messenger의 테마를 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.



메신저 모듈에 사용하려는 테마는 다음 기준을 충족해야 합니다.

- 헤더는 **CWF EC** 헤더로 설정되어야 합니다.
- JS include */scripts/sn_csm_ec.js*가 포함되어야 합니다.
- CSS include *cwf_ec_theme_inline_css* 및 *sp-theme-la-jolla.css*가 포함되어야 합니다.

Engagement Messenger에서 검색 결과 텍스트의 기본 글꼴 크기

일반 및 Genius 검색 결과 글꼴 크기를 정의하여 다양한 장치의 Engagement Messenger에서 텍스트 모양을 변경합니다.

주:
기본 구성을 변경하려면 ec_admin 역할이 필요합니다.

Engagement Messenger의 검색 유형 및 기본 구성

검색 유형	기본 구성
지식베이스 및 카탈로그에 대한 일반 검색	기본 일반 검색 결과 글꼴 크기 설정은 같습니다. • 제목의 경우 큰 글꼴 • 요약의 경우 중간 글꼴

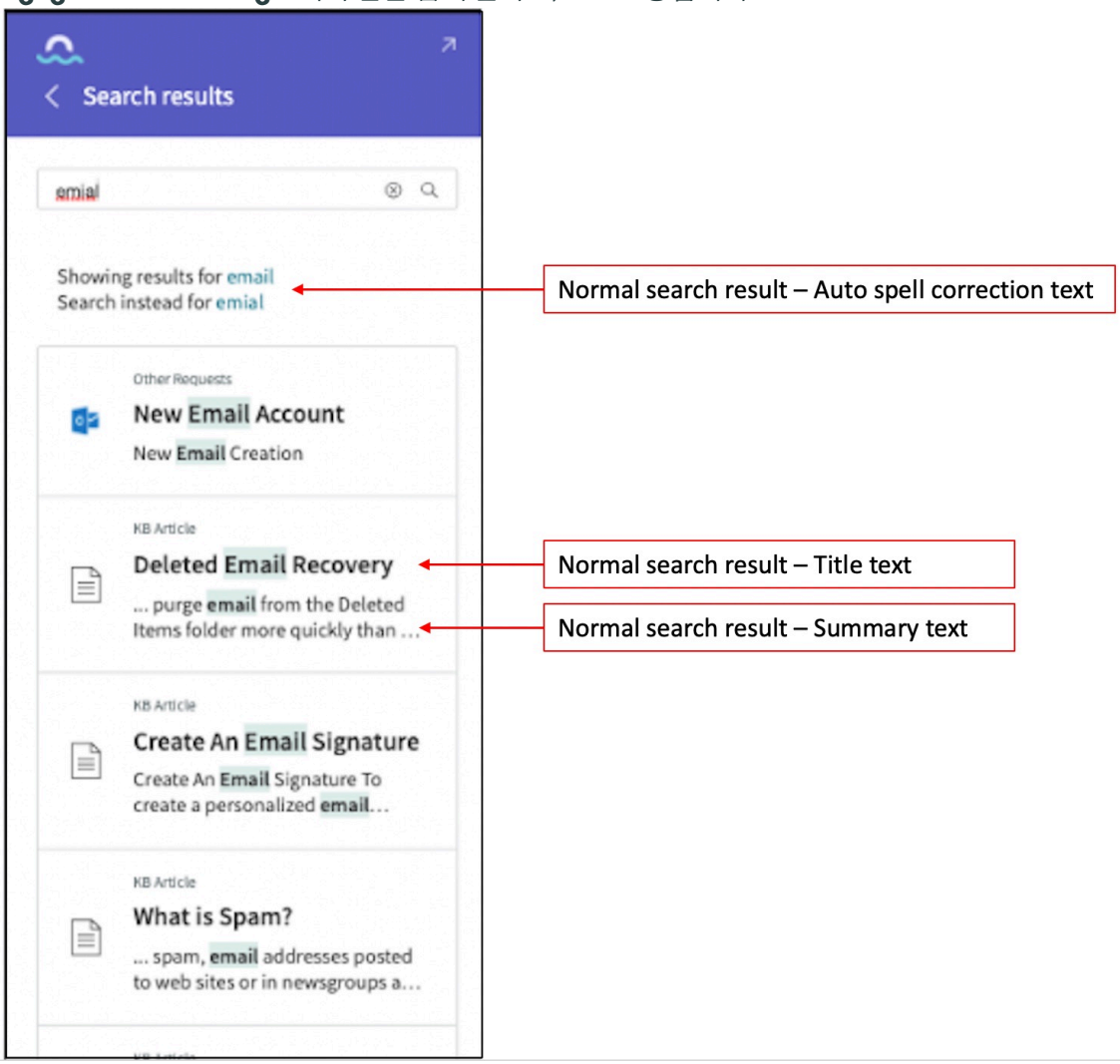
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Engagement Messenger의 검색 유형 및 기본 구성

검색 유형	기본 구성
	주: • 지식베이스에 대한 이 설정은 *em_kb_search_template* 템플릿 스크립트에 있습니다. • 카탈로그에 대한 이 설정은 *em_catalog_search_template* 템플릿 스크립트에 있습니다. 기본 자동 맞춤법 수정 텍스트 글꼴 크기는 중간입니다. 주: 기본 구성은 패싯이 적용된 검색 위젯에서 설정됩니다.
지식베이스 및 카탈로그에 대한 Genius 검색	기본 Genius 검색 결과 글꼴 크기 설정은 다음과 같습니다. • 식별자의 경우 작은 글꼴 • 헤더의 경우 큰 글꼴 • 요약의 경우 중간 글꼴 주: • 지식베이스에 대한 이 설정은 *em_qa_genius_results_template* 템플릿 스크립트에 있습니다. • 카탈로그에 대한 이 설정은 *em_catalog_genius_results_template* 템플릿 스크립트에 있습니다.

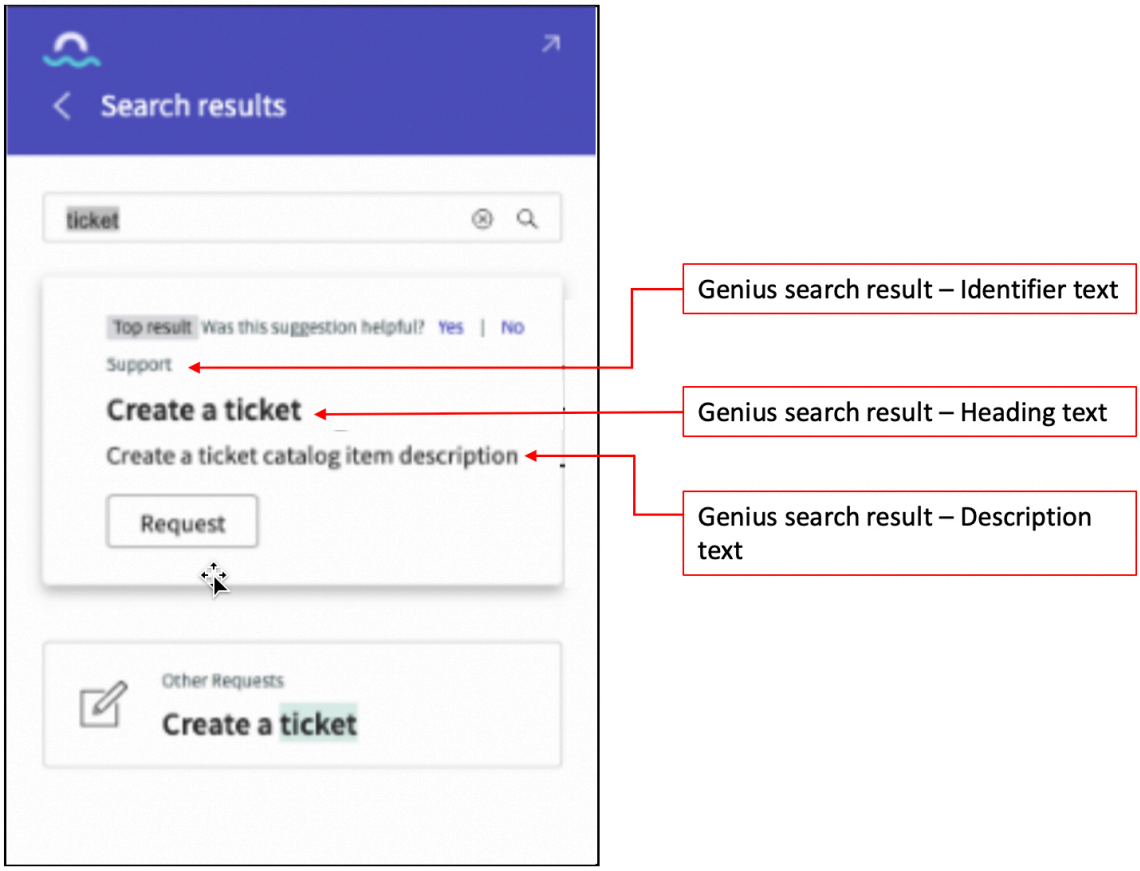
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Engagement Messenger에서 일반 검색 결과 텍스트 모양입니다.



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

Engagement Messenger에서 **Genius** 검색 결과 텍스트 모양입니다.



채팅 기능의 기본 채팅 모드 변경

채팅 창을 통해 비동기 채팅을 설정하거나 채팅 기능의 기본 채팅 모드로 메시징을 통해 동기 모드를 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. Engagement Messenger 모듈 페이지의 모듈 편집 열에서 편집을 선택합니다.
3. Engagement Messenger 모듈 구성 페이지에서 기능을 선택합니다.
4. 기능 설정 창에서 채팅을 켜서 채팅 기능을 활성화합니다.
5. 채팅 양식의 전역 채팅 설정 섹션에서 채팅을 위한 기본 모드 변경을 선택합니다.
   메시징 채널 페이지가 새 탭에서 열립니다.
6. 유형 필드에서 기본 채팅 모드를 선택합니다.
   - 동기식 채팅이 채팅 창을 통해 실시간 대화에 참여할 수 있도록 하려면 채팅을 선택합니다.
   - 비동기 채팅이 동시에 온라인 상태가 되지 않고 메시징을 통해 장기 실행 대화에 참여할 수 있도록 하려면 메시지를 선택합니다.

     자세한 내용은 Configure asynchronous chat for the web channel 문서를 참조하십시오.
7. 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.

읽지 않은 대화 메시지에 대한 이메일 알림 구성

사용자가 지정된 기간 동안 채팅 대화 중에 활성화되지 않은 경우 읽지 않은 모든 메시지와 함께 이메일 요약을 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin

이 태스크 정보
인증된 사용자 또는 라이브 에이전트가 검증한 사용자에게 이메일 요약을 보낼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. Engagement Messenger 모듈 페이지의 모듈 편집 열에서 편집을 선택합니다.
3. Engagement Messenger 모듈 구성 페이지에서 기능을 선택합니다.
4. 기능 설정 창에서 채팅을 켜서 채팅 기능을 활성화합니다.
5. 채팅 양식의 전역 채팅 설정에서 고급 채팅 옵션 구성을 선택합니다.
   누락된 활동 이메일 페이지가 새 탭에서 열립니다.
6. 누락된 활동 이메일 옵션을 켜서 채팅 이메일 알림 전송을 활성화합니다.
7. 오프라인 임계치 드롭다운 목록에서 이메일 알림을 보내기 전에 사용자가 비활성 상태인 기간을 설정합니다.
   - 15분(기본값)
   - 2시간
   - 8시간
   - 사용자 지정
8. 저장을 선택합니다.

결과
지정된 시간 간격으로 누락된 채팅 메시지에 대한 이메일 알림을 자동으로 보냅니다.

외부 공급업체 애플리케이션 쿠키가 차단되면 웹 사이트에서 **Engagement Messenger** 활성화

교차 원본 iframe 및 외부 공급업체 쿠키가 차단될 때 웹 브라우저가 Engagement Messenger 항목을 차단하지 않도록 하는 ServiceNow 인스턴스에 대한 Custom URL을 구성합니다.

시작하기 전에
Custom URL(com.snc.customurl) 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Custom URL 활성화 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Safari 및 Chrome을 포함한 최신 버전의 브라우저는 브라우저 보안 기능을 향상시켰습니다. 기본적으로 브라우저 보안 기능은 웹 사이트에서 외부 공급업체 애플리케이션의 로드를 방지하는 데 도움이 되는 외부 공급업체 쿠키를 차단합니다. Custom URL을 사용하지 않는 경우 브라우저는 상위 웹 사이트에 포함될 때 메신저를 외부 공급업체 애플리케이션으로 취급합니다. 메신저가 브라우저에 의해 차단되지 않도록 하려면 ServiceNow 인스턴스에 대한 Custom URL을 설정하여 메신저 도메인과 웹 사이트 도메인을 일치시켜야 합니다. 브라우저는 Custom URL을 사용하여 메신저를 외부 공급업체 애플리케이션이 아닌 외부 공급업체 애플리케이션으로 취급합니다. 웹 브라우저의 보안 제한은 다음과 같은 이유로 메신저를 차단합니다.

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

- iframe에 사용된 URL의 도메인이 웹 사이트 자체의 도메인과 일치하지 않을 때 웹 브라우저는 교차 원본 iframe을 차단합니다.

  주:
  Engagement Messenger에서는 iframe을 사용하여 외부 공급업체 웹 사이트에 메신저의 인터페이스를 로드합니다.

- 웹 브라우저는 메신저의 쿠키를 외부 공급업체 쿠키로 취급하고 차단합니다.

  주:
  Engagement Messenger에서는 쿠키를 사용하여 인증, 권장 사항, 사전 예방적 도움말 등의 기능을 활성화합니다.

주:
Custom URL은 주로 도메인 URL과 일치하는 ServiceNow 인스턴스, 포털 및 EM 모듈에 대한 브랜드 URL을 가져오도록 구성됩니다.

Engagement Messenger 항목이 포함된 웹 사이트 도메인의 DNS 기록에 CNAME 기록을 추가하고 ServiceNow 인스턴스 URL로 설정해야 합니다. 예를 들어 acme.com 이름 서버에서 항목을 생성합니다.

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

여기서 acme.service-now.com은 ServiceNow 인스턴스이고 acme.com은 Engagement Messenger가 통합된 웹 사이트입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 지정 **URL** 〉 사용자 지정 **URL**.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. Custom URL 양식의 도메인 이름 필드에 ServiceNow 인스턴스 URL로 설정한 CNAME 기록(Custom URL)을 입력합니다.
4. 생성을 선택합니다.

   주:
   새 Custom URL은 활성화하는 데 약 6시간이 걸립니다.

5. Custom URL이 활성화된 후 Custom URL 양식에서 인스턴스 **URL** 설정 확인란을 선택하여 Custom URL을 인스턴스 URL로 설정합니다.
6. 텍스트 편집기에서Engagement Messenger를 통합하는 웹 사이트의 웹 페이지 HTML 파일을 엽니다.
7. 코드에서 기존 웹 사이트 URL을 Custom URL로 대체합니다.
8. 파일을 저장합니다.

결과
Engagement Messenger가 외부 공급업체 웹 사이트에 로드됩니다.

Example:
다음 코드에는 Custom URL로 support.acme.com을 포함하는 샘플 URL이 포함되어 있습니다.

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

코드로 구현된 **Custom URL**

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://support.acme.com/#<module_id>,
    loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

관련 정보

Custom URL을 인스턴스 URL로 설정

인스턴스에 Custom URL 연결

Custom URL 오류 및 수정

Engagement Messenger 시작 URL을 최신 버전으로 업데이트

웹 사이트에 Engagement Messenger를 포함하거나 Engagement Messenger 기능을 자동으로 시작하는 데 사용되는 코드에서 Engagement Messenger 버전을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 웹 사이트 관리자

프로시저

1. Engagement Messenger를 통합하는 웹 사이트에서 웹 페이지의 HTML 파일을 엽니다.
2. 기존 버전 번호를 v=3.1로 변경합니다.
   예:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. 파일을 저장합니다.

Engagement Messenger 속성

Engagement Messenger 모듈에 시스템 속성을 구성하여 가상 에이전트 채팅, 다중 공급자 SSO를 활성화하고 사용자 세션 시간 제한 값을 설정합니다.

Engagement Messenger 앱과 함께 설치되는 속성

Engagement Messenger 모듈을 구성한 후에 메신저 모듈의 구성에 따라 다음 시스템 속성을 설정합니다.

팁:
탐색 필터에 sys_properties.list를 입력하여 시스템 속성의 전체 목록을 확인하고 업데이트하려는 속성을 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.

Engagement Messenger 모듈의 속성 및 설명

속성	설명
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Glide Virtual Agent 플러그인 (com.glide.cs.chatbot)을 활성화한 후 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* 시스템 속성을 사용하여 Engagement Messenger를 호스트하려는 웹 사이트에 대한 프레임 상위 정책의 구성을 사용 설정해야 합니다. *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* 시스템 속성 'self' <# ### URL〉의 값을 설정합니다. (예: 'self' https://www.example.com) • 유형: 문자열 • 값: self • 위치: 시스템 속성
glide.authenticate.multisso.enabled	*glide.authenticate.multisso.enabled* 시스템 속성을 true로 설정하여 복수 제공자 SSO를 활성화합니다. • 유형: True | False • 값: self • 위치: 시스템 속성 주: Customer Service Portal에 게스트 사용자 환경만을 사용 설정하려면 이 구성을 무시할 수 있습니다.
사용자 세션 시간 제한 *glide.ui.session_timeout*	*glide.ui.session_timeout* 시스템 속성에 대한 사용자 세션 시간 제한 값을 웹 사이트 시간 제한보다 크거나 같은 값으로 설정합니다. • 유형: 정수 • 값: 30 • 위치: 시스템 속성 주: Customer Service Portal에 게스트 사용자 환경만을 사용 설정하려면 이 구성을 무시할 수 있습니다.
sn_customerservice.emails.customportal	고객이 수신하는 알림 이메일에 고객이 제출했던 정확한 요청 기록으로 리디렉션하는 URL이 포함되도록 외부 공급업체 고객 지원 포털의 URL을 설정합니다.

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

Engagement Messenger 모듈의 속성 및 설명

속성	설명
	이러한 알림 이메일은 케이스 제출, 서비스 요청, 현장 기술자 요청, 워크업 약속 예약 등의 시나리오에서 전송됩니다. • 유형: 문자열 • 값: 없음 • 위치: 시스템 속성 예를 들어, 고객 지원 포털이 https://www.example.com/support인 경우, 속성 값을 https://www.example.com/support로 설정합니다.
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	비활성 기간(초)을 Engagement Messenger에서 사전 예방적 도움말을 트리거하도록 설정합니다. • 유형: 정수 • 값: 2 • 위치: 시스템 속성
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	이 속성에는 쉼표로 구분된 서비스 포털 기록 sys_ids 목록이 포함되어 있습니다. 이 속성에 지정된 포털 기록의 경우 문서 링크가 sys_kb_id 대신 sysparm_number URL 매개변수로 표시됩니다. • 유형: 문자열 • 값: 없음 • 위치: 시스템 속성

Engagement Messenger의 기능 구성 사용자 지정

고객의 비즈니스 요구에 맞게 기본 설정을 변경할 수 있도록 Engagement Messenger의 기능 구성을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin

이 작업을 완료하여 Engagement Messenger 구성 작업을 수행합니다.

이 태스크 정보

Engagement Messenger의 기능이 고객에게 표시되는 방법, 해당 기능의 디스플레이 정렬 및 동작을 구성합니다.

구성 안내의 기능 섹션을 사용하여 메신저 구성을 사용자 지정합니다. 외부 공급업체 웹 사이트에서 Engagement Messenger가 어떻게 나타나는지 라이브 미리 보기를 확인합니다. 아카데미 비디오 를 시청하여 Engagement Messenger의 전체 기능을 이해할 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.

프로시저

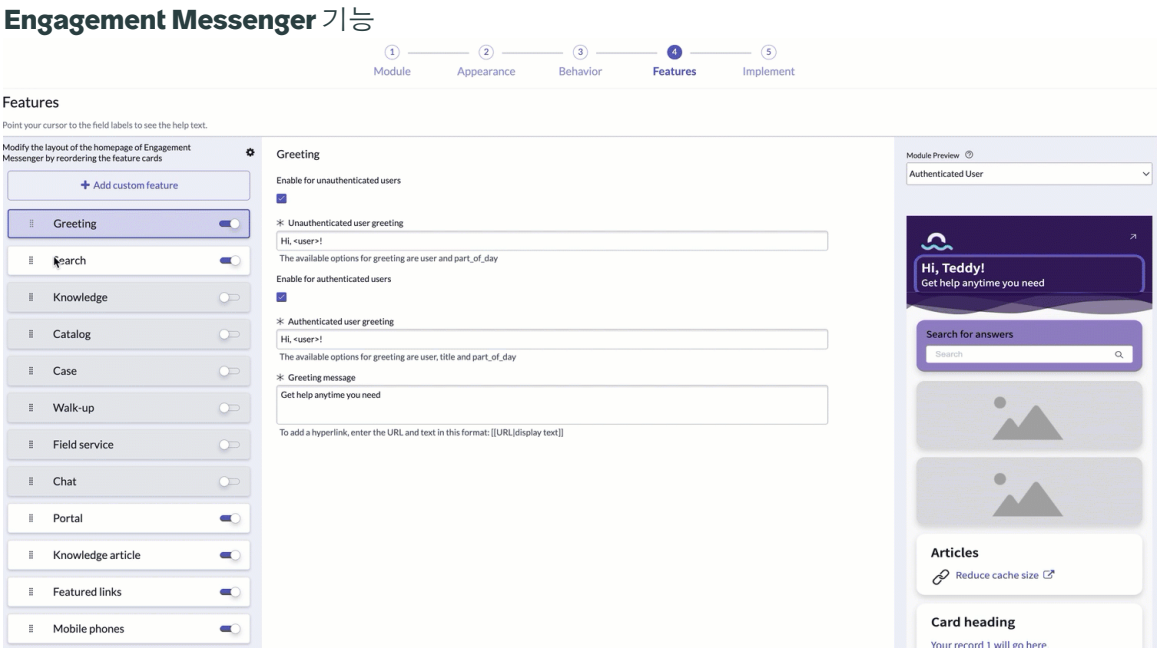
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. 구성하려는 메신저 모듈의 모듈 편집 열에서 편집을 클릭합니다.
   구성 안내 뷰가 표시됩니다.
3. 구성 안내의 기능 섹션에서 기능 카드의 토글( )을 사용하여 기능을 사용 설정 또는 중지합니다.
4. 다음 기능 중 하나를 열어 값을 수정합니다.
   - 인사말: 인사말 기능 구성 참조
   - Knowledge: Knowledge 기능 구성 참조
   - 검색: 검색 기능 구성 참조
   - 케이스: 케이스 관리 기능 구성 참조
   - 카탈로그: 카탈로그 기능 구성 참조
   - 현장 서비스: 현장 서비스 기능 구성 참조
   - 워크업: 워크업 기능 구성 참조
   - 에이전트와 채팅: 채팅 기능 구성 양식 필드 참조

     주:
     Washington DC 릴리스부터 Engagement Messenger에서 보낸 지식 문서, 카탈로그 항목 및 케이스 링크를 열 수 있습니다. 메신저에서 링크를 여는 방법을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 스마트 링크 기본 설정 생성 을 참조하십시오.

   - 구성 가능한 카드: 구성 가능한 카드 기능 구성 참조
   - 콜백: 콜백 기능 구성 양식 참조
5. 옵션: 구성 가능한 카드를 사용하여 기능 섹션에서 기능을 추가할 수도 있습니다.
   a. 사용자 지정 기능 추가를 클릭합니다.
   b. 기능 이름을 입력하고 기능 유형을 선택합니다.
   c. 추가를 클릭합니다.
   자세한 내용은 구성 가능한 카드 기능 구성 문서를 참조하십시오.
6. 업데이트를 클릭합니다.
7. 옵션: 기능 카드를 재정렬하여 기능의 표시 순서를 변경합니다.

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

모듈의 라이브 미리 보기에서 수정된 Engagement Messenger 홈페이지 레이아웃을 확인할 수 있습니다.



다음에 수행할 작업
Engagement Messenger의 신원 확인 제공자(IdP) 생성.

미인증 사용자를 위해 **Engagement Messenger**에서 **AI Search** 사용

Engagement Messenger에서 AI Search 환경을 활성화해야 미인증 사용자가 가장 관련성 높은 검색 결과 세트를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

미인증 사용자를 위한 AI Search를 활성화하기 전에 Engagement Messenger에 대한 AI Search를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 검색 기능 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

관리자가 Engagement Messenger에서 EC AI 홈페이지 검색, 자동 완성 검색, AI Search Assist 위젯을 활성화해야 미인증 사용자에 대한 AI Search 기능을 활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 위젯.
2. **EC AI** 홈페이지 검색 위젯을 검색하여 엽니다.
3. 공개 확인란을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

자동 완성 검색과 AI Search Assist 위젯을 활성화합니다. 자세한 내용은 미인증 사용자를 위한 Customer 및 Consumer Service Portal의 AI Search 활성화을 참조하십시오.

Engagement Messenger의 기본 동작 구성

알림, 권장 사항 및 사전 예방적 기본 설정을 설정하도록 Engagement Messenger의 기본 동작을 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.

시작하기 전에
Engagement Messenger 구성.

Engagement Messenger Embed 코드를 사용하여 웹 페이지에 사전 예방적 권장 사항 통합.

필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. 웹 사이트에 설치하려는 Engagement Messenger 모듈을 선택합니다.
3. 모듈 편집 열에서 편집을 선택합니다.
4. Engagement Messenger 구성 모듈에서 동작 탭을 선택합니다.
5. 동작 탭에서 권장 사항과 사전 예방적 설정을 구성하여 Engagement Messenger 기능을 정의합니다.
   자세한 내용은 Engagement Messenger에 대한 사전 예방적 권장 사항 구성 문서를 참조하십시오.

   주:
   알림 동작을 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 Engagement Messenger 구성 문서를 참조하십시오.

6. 저장을 선택합니다.

Engagement Messenger에 대한 사전 예방적 권장 사항 구성

사전 예방적 권장 사항 기능을 사용하면 실시간으로 컨텍스트 기반 제안을 표시하고 Engagement Messenger에 권장 사항 경험을 구성할 수 있습니다.

주:
웹 페이지에 사전 예방적 권장 사항을 통합하려면 Engagement Messenger의 Embed 코드에서 권장 사항을 사용해야 합니다.

권장 사항 설정 구성 양식

필드	설명
권장 사항 사용	권장 사항을 표시하거나 숨기는 옵션입니다.
제목 텍스트	메신저의 권장 사항 화면 제목입니다.
부제목 텍스트	권장 사항 화면 상단에 표시되는 권장 사항에 대한 유용한 텍스트입니다.
검색 창 표시	제공된 권장 사항 외에 컨텐츠를 검색할 수 있는 권장 사항 페이지에 검색 창을 표시하는 옵션입니다.
최대 권장 사항 수	권장 사항 화면에 표시할 최대 권장 사항 수입니다.
추가 권장 사항에 대한 링크 텍스트	사용자가 추가 권장 사항을 볼 수 있도록 하는 링크에 대한 텍스트입니다.
Engagement Messenger용 링크 텍스트	Engagement Messenger 홈페이지 탐색을 사용하기 위해 메신저 바닥글에 표시되는 텍스트입니다. [[display text]] 형식을 사용하여 메신저에 클릭 가능한 링크를 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.

권장 사항 설정 구성 양식

필드	설명
• AI 검색에서 권장 사항을 반환하지 않으면 Engagement Messenger 홈페이지가 표시됩니다. • 사용자가 권장 사항을 사용할 수 있도록 활성화 AI 검색 해야 합니다.	

사전 예방적 설정 구성 양식

필드	설명
유형	비활성 상태가 된 지 30초 후에 메신저에 사전 예방적으로 제안을 표시하는 표시 유형입니다. 사전 예방적 동작을 비활성화하려면 없음을 선택합니다.
애니메이션 유형 선택	사용자가 비활성 상태일 때 활성화되는 시작 관리자 아이콘의 애니메이션 유형입니다. • 잔물결(마치 파도처럼) • 바운스
아이콘 위에 도구 설명 표시	시작 관리자 아이콘 위에 도구 설명 메시지를 표시하는 옵션입니다.
도구 설명 텍스트	도구 설명에 표시되는 메시지입니다.
검색 제공	
제목 텍스트	검색 제공이 사전 예방적 도움말 유형으로 선택될 때 나타나는 위젯의 제목입니다.
부제목 텍스트	위젯 본문에 나타나고 제목 텍스트 아래에 나타나는 위젯에 대한 설명입니다.
자리 표시자 텍스트	검색 상자에 나타나는 자리 표시자 텍스트입니다.
채팅 제공	
제목 텍스트	메신저의 위젯 제목입니다.
부제목 텍스트	메신저의 위젯에 대한 설명입니다.
채팅 버튼 레이블	사용자가 대화를 시작할 수 있도록 표시되는 버튼의 레이블입니다.
구성한 권장 사항 제공	
권장 사항 섹션의 구성에 따라 지식 문서 및 카탈로그 항목 권장 사항을 사전에 표시하려면 구성한 권장 사항 제공 옵션을 선택합니다.	
주: AI 검색 오퍼 검색 및 오퍼 옵션에 대해 활성화해야 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.

Engagement Messenger Embed 코드를 사용하여 웹 페이지에 사전 예방적 권장 사항 통합

권장 사항을 활성화하도록 Engagement Messenger의 Embed 코드를 수정하고 AI 검색에 따라 권장 사항에 대한 검색 쿼리를 전달합니다.

시작하기 전에

- 웹 애플리케이션에 Engagement Messenger 포함.
- Engagement Messenger 모듈 활성화.
- 필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. 웹 사이트에 설치하려는 Engagement Messenger 모듈을 선택합니다.
3. 모듈 편집 열에서 편집을 클릭합니다.
4. Engagement Messenger 구성 모듈에서 구현 탭을 선택합니다.
5. 텍스트 편집기에서Engagement Messenger를 통합하는 웹 사이트의 웹 페이지 HTML 파일을 엽니다.
6. 구현 탭의 Embed 코드 섹션에서 코드를 복사합니다.
7. 텍스트 파일의 닫는 본문 태그 앞에 복사한 코드를 붙여넣습니다.
8. Embed 코드에서 `enableRecommendations: true`라는 매개변수를 추가하여 메신저의 특정 페이지에 대한 권장 사항을 활성화합니다.

   Engagement Messenger를 통합하는 웹 사이트에서 사용자가 메신저에 검색어를 입력하면 기본적으로 웹 사이트 URL 슬러그(URL의 마지막 부분)가 검색 쿼리로 간주됩니다. 메신저 검색 창에 입력된 검색 쿼리의 URL 슬러그 조건은 다음과 같습니다.

   - URL 끝에 있으면 슬래시(/) 하나가 검색어가 선택되지 않습니다. 예를 들면 `https://example.service-now.com/`입니다.
   - 단어가 URL 끝에서 슬래시로 둘러싸여 있는 경우, 그 속에 있는 텍스트는 검색어로 간주됩니다. 예를 들어 URL `https://example.service-now.com/product-xyz/`에서는 product xyz가 검색어로 간주됩니다.
   - 슬래시 하나 뒤에 텍스트가 뒤따르는 경우에는 해당 텍스트가 검색어로 간주됩니다. 예를 들어 URL `https://example.service-now.com/search_string`에서는 search string이 검색어로 간주됩니다.

   URL 슬러그는 다음과 같이 검색 쿼리를 추론하는 데 사용됩니다.

   - 모든 특수 문자가 공백으로 대체됩니다. 예를 들어 URL `https://example.service-now.com/product-xyz`에서 검색어는 "product xyz"입니다.
   - 파일 확장명은 무시됩니다. 예를 들어 URL `https://example.service-now/product.html`에서 검색어는 "product"입니다.
9. 모듈 수준에서 권장 사항을 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
   b. Engagement Messenger 모듈을 선택합니다.
   c. 편집을 클릭합니다.

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

d. Engagement Messenger 구성 모듈에서 동작 탭을 선택합니다.

e. 권장 사항 토글 스위치를 활성화합니다.

10. 옵션: 함수 콜백을 getAISRecommendationsContext 매개변수의 값으로 전달하여 검색 쿼리 매개변수를 AI 검색에 전달하는 사용자 지정 논리를 추가합니다.
다음 예에서는 검색 컨텍스트 쿼리를 전달하는 사용자 지정 논리를 사용하여 사전 예방적 권장 사항을 생성하는 수정된 코드를 보여줍니다.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true,
           getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
           //Insert your code here to fetch the search query string return product xyz
}

 };
 </script>
```

11. HTML 파일을 저장하고 게시합니다.

결과
Engagement Messenger는 외부 공급업체 웹 사이트에서 제공하는 컨텍스트에 따라 권장 사항을 표시합니다.

Example:
다음 예에서는 기본 컨텍스트에 필요한 기본 사전 예방적 권장 사항을 생성하는 수정된 코드를 보여줍니다.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true
          }

 };
 </script>
```

Engagement Messenger의 신원 확인 제공자(IdP) 생성

고객 인증을 사용 설정할 수 있도록 Engagement Messenger에 대한 IdP를 생성합니다.
OIDC(OpenID Connect) 또는 SAML(보안 어설션 마크업 언어) 인증 유형 중 하나에 대한 IdP를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이전에 IdP를 구성한 경우 이 작업을 무시하고 기존 IdP를 다시 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.

주:
인스턴스에 여러 IdP를 구성하고 Engagement Messenger 모듈에 대한 특정 IdP를 선택하려면 다음을 수행합니다.

- 외부 공급업체 애플리케이션 쿠키가 차단되면 웹 사이트에서 Engagement Messenger 활성화
- Custom URL with Identity Provider

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 관리자 〉 **ID** 제공자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. **OpenID Connect** 또는 **SAML**을 선택하십시오.
   - **OpenID Connect**를 선택하는 경우 SSO(Single Sign-On)에 대한 OIDC(OpenID Connect) 구성 생성 절차를 따릅니다.
   - **SAML**을 선택하는 경우 신원 확인 제공자 생성 및 업데이트 의 3단계부터 절차를 따릅니다.

다음에 수행할 작업

- Engagement Messenger 모듈이 배포된 웹 사이트에 로그인한 고객은 메신저 내에서도 인증되어야 합니다. 사용자 인증은 고객의 웹 사이트 로그인을 인증한 동일한 IdP를 사용하여 수행됩니다.

  웹 사이트의 고객이 ServiceNow 인스턴스에 대한 OIDC 또는 SAML 인증 제공자에도 추가되었는지 확인합니다.

- Engagement Messenger와 웹 사이트 간 교차 도메인 요청을 활성화합니다. Engagement Messenger에 대한 CORS 규칙 구성를 참조합니다.

관련 정보

ServiceNow 인스턴스에서 OIDC 제공자를 설정하는 방법

Engagement Messenger에 대한 **CORS** 규칙 구성

Engagement Messenger와 메신저를 배포하려는 웹 사이트 간 교차 도메인 요청을 사용 설정하도록 CORS(교차 원본 자원 공유) 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

다음 작업을 완료합니다.

- Engagement Messenger 구성.
- Engagement Messenger의 신원 확인 제공자(IdP) 생성.

이 태스크 정보
Engagement Messenger API 및 웹 사이트 URL을 사용하여 CORS 규칙을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 관리자 〉 **CORS** 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

CORS 규칙 양식

필드	설명
이름	CORS 규칙의 고유한 이름입니다.
애플리케이션	이 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.
REST API	CORS 규칙이 적용되는 Engagement Messenger REST API입니다. 이 필드를 **Engagement Center API [sn_csm_ec/engagement_center_api]**로 설정합니다.
도메인	이 REST API에 요청을 전송하는 도메인입니다. 이 필드 값을, 메신저를 배포하려는 웹 사이트의 URL로 설정합니다. (예: **https://www.example.com**)
최대 나이	클라이언트 세션을 캐시하는 시간(초)입니다. 초기 CORS 요청 후, 이 시간 내에 동일한 클라이언트의 추가적인 요청에는 실행 전 메시지가 필요하지 않습니다. 값을 지정하지 않으면 기본값은 0으로, 모든 요청에 실행 전 메시지가 필요하게 됩니다.
HTTP 메서드	허용되는 HTTP 메서드입니다. GET 및 POST 메서드를 사용 설정합니다.
HTTP 헤더	응답으로 전송할 HTTP 헤더가 쉼표로 구분된 목록입니다. 이 필드는 비워둘 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
Engagement Messenger에 대한 HTTP 응답 헤더 생성.

Engagement Messenger에 대한 **HTTP** 응답 헤더 생성

Engagement Messenger 모듈에 대한 HTTP 응답 헤더의 이름-값 쌍을 구성합니다. 응답 헤더를 구성하고 전달하는 기능을 통해 일반적으로 브라우저인 클라이언트에서 페이지 컨텐츠를 특별 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에

- Engagement Messenger 구성.
- Engagement Messenger의 신원 확인 제공자(IdP) 생성.
- Engagement Messenger에 대한 CORS 규칙 구성.
- 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
Engagement Messenger API 및 웹 사이트 URL을 사용하여 CORS 규칙을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 관리자 〉 **HTTP** 응답 헤더.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP 응답 헤더 양식

필드	설명
활성	이 HTTP 응답 헤더 구성이 활성 상태임을 나타내는 옵션입니다.
애플리케이션	이 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.
적용 대상	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 기록의 유형입니다. 특정 유형을 선택하여 유형 및 기록 필드에서 선택하는 특정 유형 및 기록에 대한 HTTP 응답 헤더 구성임을 나타냅니다.
유형	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 기록의 유형입니다. **Service Portal**을 선택하여 서비스 포털에 관련된 기록임을 나타냅니다.
기록	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 Engagement Messenger 모듈 기록입니다. 다음과 같이 기록을 선택합니다. **a.** 검색(🔍) 아이콘을 클릭하여 문서 팝업 양식 선택에 액세스합니다. **b.** 테이블 이름 필드에서 값이 **Service Portal**로 설정되어 있는지 확인합니다. **c.** 문서 필드에서 검색(🔍) 아이콘을 클릭합니다. **d.** Service Portal 기록 목록에서 구성한 메신저 모듈을 선택합니다. **e.** 확인을 클릭합니다.
이름	HTTP 응답 헤더에 대한 이름-값 쌍의 이름입니다. 이 필드 값을 컨텐츠-보안-정책으로 설정합니다.

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

필드	설명
값	HTTP 응답 헤더에 대한 이름-값 쌍의 값입니다. 이 필드 값을 **frame-ancestors 'self '**〈웹 사이트 **URL** 입력**>**으로 설정합니다. (예: **frame-ancestors 'self ' https://www.example.com**)
설명	HTTP 응답 헤더에 대한 자세한 설명입니다.

다음에 수행할 작업
Engagement Messenger 모듈 활성화

.

관련 정보

HTTP 응답 헤더

Engagement Messenger 모듈 활성화

웹 사이트에 포함할 수 있도록 구성한 Engagement Messenger 모듈을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin

다음 작업을 수행합니다.

- Engagement Messenger 구성.
- Engagement Messenger의 신원 확인 제공자(IdP) 생성.
- Engagement Messenger에 대한 CORS 규칙 구성.
- Engagement Messenger에 대한 HTTP 응답 헤더 생성.

이 태스크 정보
메신저 모듈을 활성화하지 않으면 고객이 외부 공급업체 웹 사이트에서 메신저 모듈을 사용할 수 없습니다.

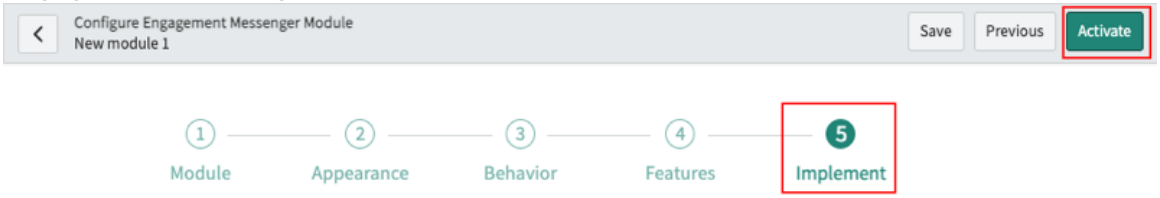
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. 활성화하려는 메신저 모듈의 모듈 편집 열에서 편집을 클릭합니다.
   구성 안내 뷰가 표시됩니다.
3. 구현 단계를 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. 활성화를 선택합니다.

Engagement Messenger 모듈 활성화



다음에 수행할 작업
웹 애플리케이션에 Engagement Messenger 포함.

웹 애플리케이션에 **Engagement Messenger** 포함

고객이 웹 사이트에서 Engagement Messenger를 사용할 수 있도록 웹 사이트에 구성한 메신저 모듈의 소스 코드를 포함합니다.

시작하기 전에

- Engagement Messenger 모듈 활성화.
- 필요한 역할: sn_csm_ec.ec_admin

이 태스크 정보

활성화한 메신저 모듈의 소스 코드를 복사하여 메신저를 배포하려는 웹 사이트의 HTML 파일에 붙여넣습니다.

그 다음, 구성된 메신저 모듈에 대해 선택한 인증 유형에 따라 함수에 대한 코드를 작성하여 ID 토큰을 가져오고 메신저에서 로그인한 사용자의 세션을 시작 및 중지할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. 웹 사이트에 설치하려는 메신저 모듈의 모듈 편집 열에서 편집을 클릭합니다.
   구성 안내 뷰가 표시됩니다.
3. 구현 탭을 클릭합니다.
4. 보안 설정 섹션을 변경한 경우 저장을 클릭합니다.
   Engagement Messenger 모듈의 코드가 업데이트됩니다.
5. 아래로 스크롤하여 코드 포함 섹션에서 코드 복사를 클릭합니다.
6. 웹 사이트의 HTML 파일을 열고 복사한 코드를 닫는 본문 태그 앞에 붙여넣습니다.
7. OIDC 기반 또는 SAMl 기반 인증을 사용하는 메신저 모듈의 경우 다음 구성을 완료합니다.

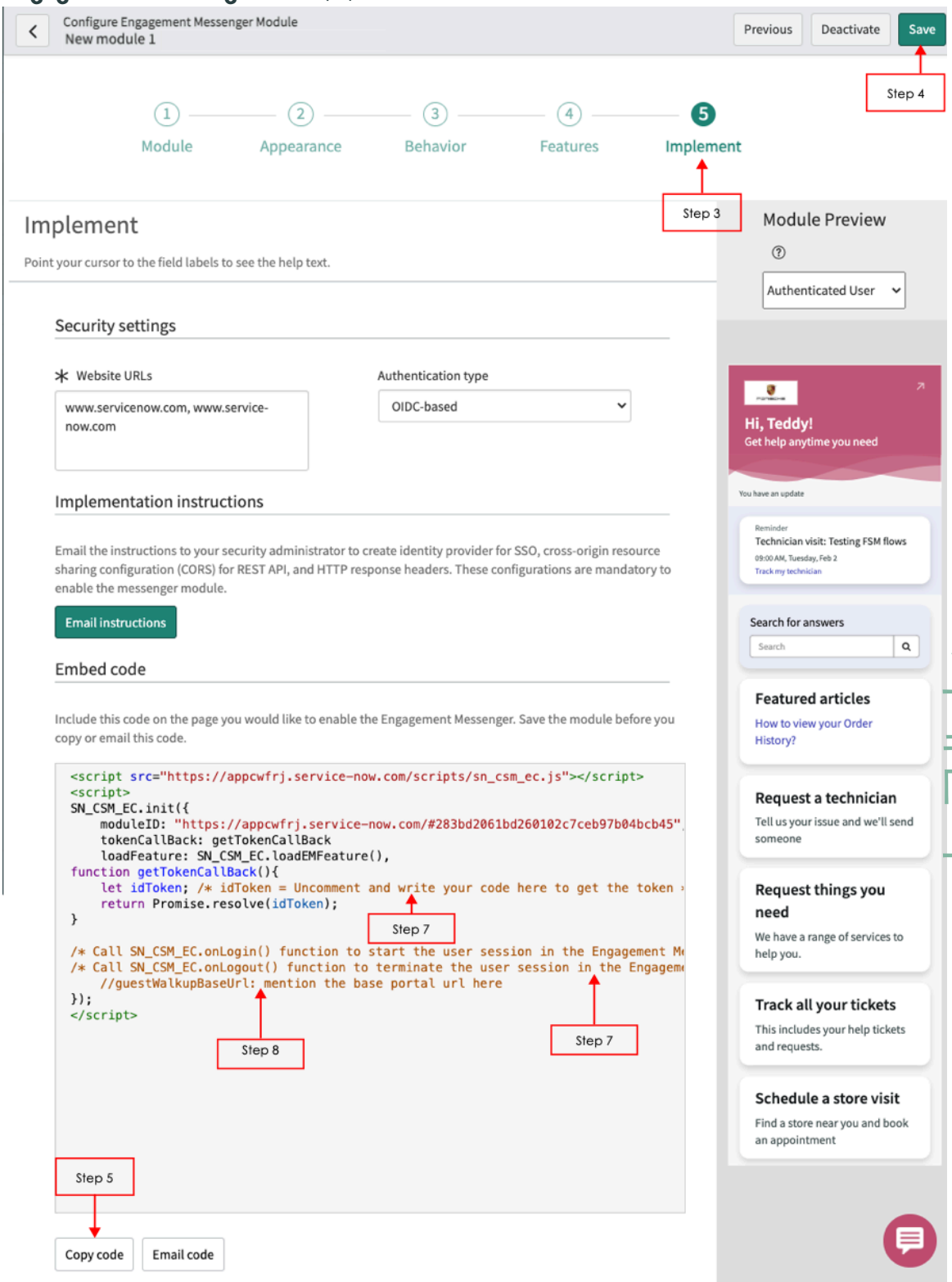
   주:
   OIDC 및 SAML 기반 인증 설정에 대한 자세한 내용은 지식베이스의 Now SupportEngagement Messenger 자동 로그인 및 로그아웃 설정 (KB1560205) 문서를 참조하십시오.

8. 미인증 사용자에 대한 워크업 기능을 활성화한 경우, `//guestWalkupBaseUrl` 코드 라인의 주석을 제거하고 고객 지원 포털의 기본 URL을 입력하여 구성을 완료합니다.

   예를 들어, 고객 지원 포털이 **https://www.example.com/support**인 경우, 코드를 **guestWalkupBaseUrl = https://www.example.com/support**로 업데이트합니다.

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

Engagement Messenger 코드 복사



9. 옵션: Engagement Messenger에 표시되는 기본 설정 언어를 설정하기 위해 Embed 코드를 수정하려면 다음 중 하나를 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.

`setLang : getEMLanguage` 함수는 두 매개변수를 모두 사용할 수 있을 때 기본 설정을 사용합니다. 그러나 사용자가 〔sys_user_preference〕 테이블에서 기본 설정 언어를 설정한 경우 Engagement Messenger는 해당 언어로 표시됩니다.

> **주:**
> Washington DC 릴리스부터, 업그레이드한 고객은 Embed 코드를 수정하여 언어를 전환할 수도 있습니다.

10. 옵션: Engagement Messenger 코드를 추가한 웹 사이트를 열고 시작 관리자 아이콘이 있는지 확인하고 아이콘을 클릭하여 Engagement Messenger가 실행되는지 확인합니다.
11. 옵션: 웹 페이지에 사전 예방적 권장 사항을 통합하려면 Engagement Messenger의 Embed 코드를 수정합니다.
    Engagement Messenger를 사용하여 웹 페이지에 사전 예방적 권장 사항을 통합하는 방법에 대한 자세한 내용은 Engagement Messenger Embed 코드를 사용하여 웹 페이지에 사전 예방적 권장 사항 통합을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
Engagement Messenger 코드를 추가한 웹 사이트를 열고 메신저 시작 관리자 아이콘이 있는지 확인합니다. 아이콘을 클릭하여 Engagement Messenger를 엽니다.

Now Mobile SDK를 사용하여 네이티브 iOS 및 Android 애플리케이션에 임베드 Engagement Messenger 할 수도 있습니다.

- Now Mobile SDK를 사용하여 네이티브 iOS 앱에 Engagement Messenger 포함〔KB1587276〕
- Now Mobile SDK를 사용하여 네이티브 Android 앱에 Engagement Messenger 포함〔KB1587611〕

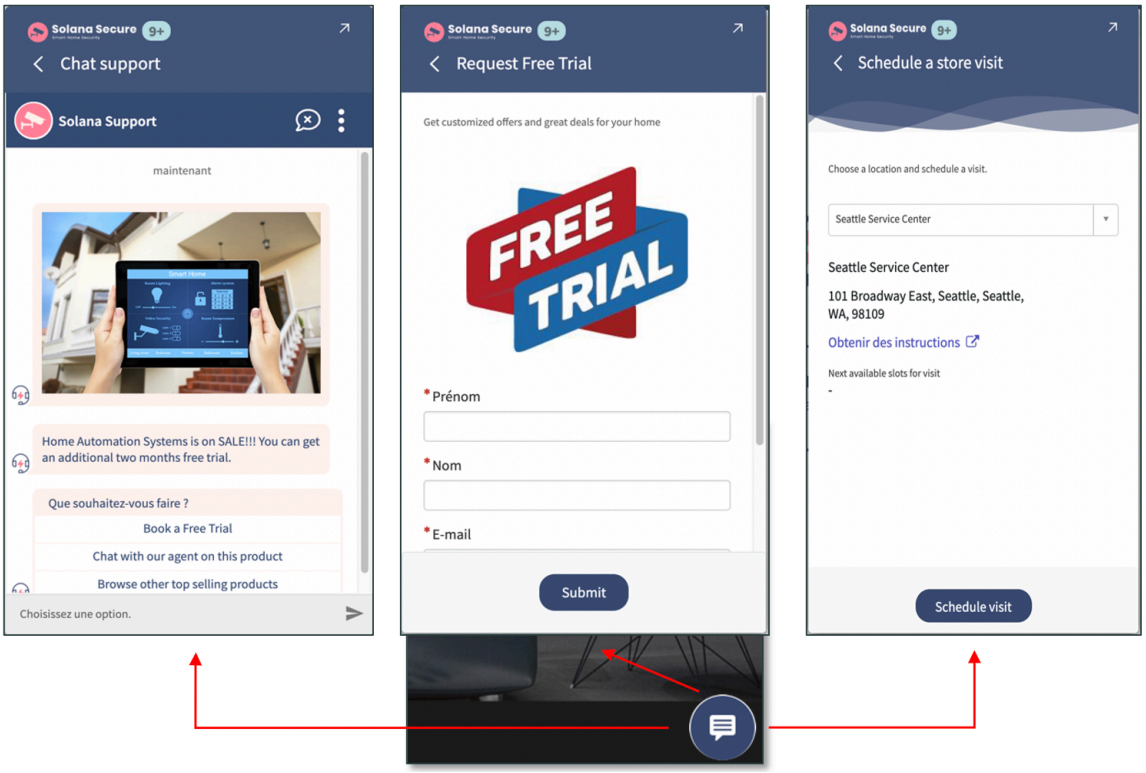
Engagement Messenger의 딥 링크 기능

사용자 지정 코드 또는 매개변수화된 URL을 사용하여 Engagement Messenger의 기본 시작 화면을 설정합니다.

딥 링크 기능을 사용하면 메신저에 액세스할 때마다 지정된 기능을 시작할 수 있도록 Engagement Messenger의 홈페이지를 사용자 지정할 수 있습니다. 이 기능은 구조화된 URL의 변수를 통해, 또는 대체 변수를 포함하는 시작 항목을 통해 사용자 지정 코드로 시작됩니다.

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

딥 링크 시작 화면



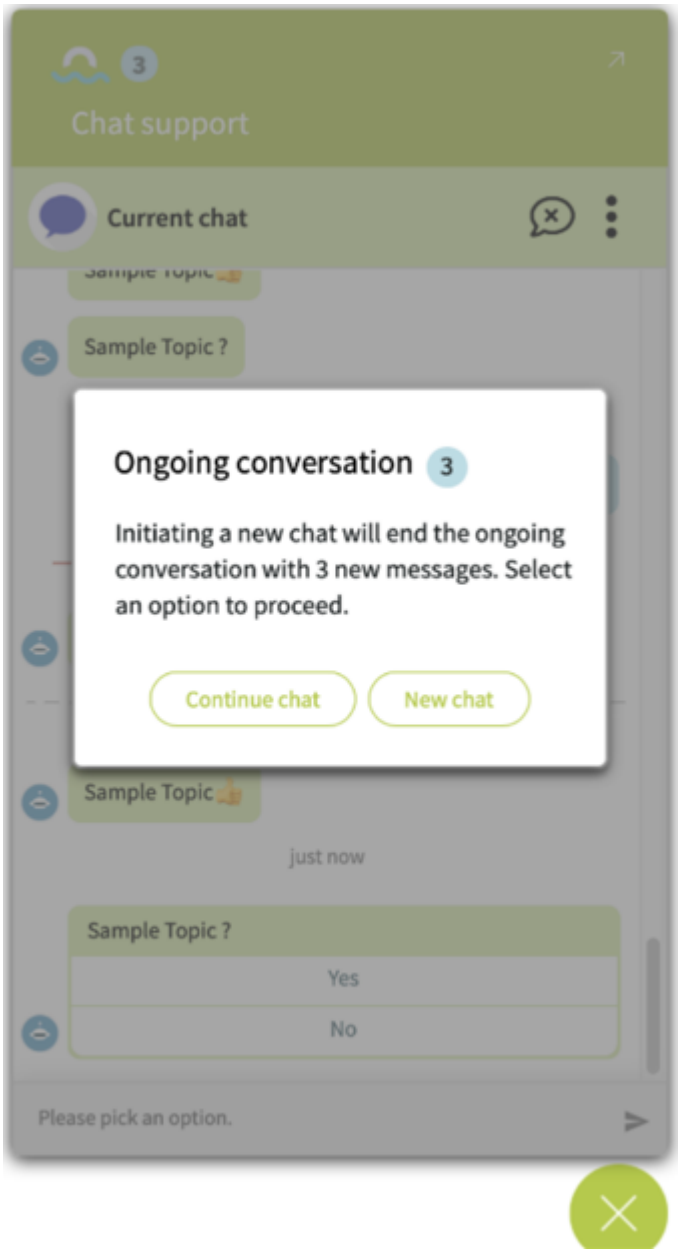
딥 링크 기능은 문서 보기, 새 케이스, 케이스 목록, 검색, 케이스 검색, 카탈로그 항목, 새 약속, 새 작업 주문, 기본 홈, 작업 주문, Virtual Agent 및 Live Agent 채팅 기능의 시작과 더불어 Engagement Messenger에서의 표시를 지원합니다.

주:
Washington DC 릴리스부터 가상 에이전트 및 Live Agent 채팅에서 사용자가 진행 중인 대화에 참여하고 상황에 맞게 주제를 열려고 하면 다음 옵션이 표시됩니다.

- 채팅 계속하기
- 새 채팅

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 전환



사용자 지정 코드로 **Engagement Messenger**에서 기능 시작

사용자 지정 코드를 사용하여 딥 링크를 사용하고 웹 사이트와 통합된 Engagement Messenger의 기능을 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에
Engagement Messenger 구성.

웹 애플리케이션에 Engagement Messenger 포함.

필요한 역할: ec_admin 및 웹 사이트 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

주:

기존 코드를 사용하는 경우 v=3.1을 표시하도록 스크립트를 업데이트해야 합니다. 예:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
    loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

프로시저

1. 다음으로 이동 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. Engagement Messenger 모듈 구성에서 구현 탭을 엽니다.
3. Embed 코드 섹션에서 코드를 복사합니다.
4. 텍스트 편집기에서Engagement Messenger를 통합하는 웹 사이트의 웹 페이지 HTML 파일을 엽니다.
5. 닫는 본문 태그 앞에 복사한 코드를 붙여넣습니다.
6. 기능 컨텍스트를 정의하고 기능에 대한 변수를 지정합니다.
   다음 형식을 사용하여 기능 컨텍스트를 정의합니다.

```
{
 feature: "<feature_name>",
 openOnLoad: <true/false>,
 params: {
  "<param_name>": "<param_value>",
  "<param_name>": "<param_value>
 }
}
```

   이 형식으로 기능 변수를 지정합니다.

   feature

   기능 이름입니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger에서 지원되는 기능 컨텍스트 매개변수 문서를 참조하십시오.

   openOnLoad

   Engagement Messenger가 자동으로 열리도록 하려는 경우에만 이 옵션을 포함하고 true로 설정하십시오. 이 옵션의 기본 설정은 Engagement Messenger가 자동으로 열리지 않도록 하는 것입니다.

   〈param_name〉": "〈param_value〉

   기능에 연결된 매개변수의 이름 및 값입니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger에서 지원되는 기능 컨텍스트 매개변수 문서를 참조하십시오.

7. 기능 컨텍스트를 SN_CSM_EC.init 함수에 전달하는 사용자 지정 래퍼 함수를 생성합니다.
   예를 들어, 다음 코드는 채팅 기능 컨텍스트에 chatFeatureContext() 사용자 지정 래퍼 함수를 사용합니다.

```
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
```


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

```
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}
```

8. SN_CSM_EC.loadEMFeature() 함수를 7단계에서 생성한 사용자 지정 래퍼 함수로 바꿉니다. 예를 들어, 다음 코드에서는 chatFeatureContext() 래퍼 함수가 loadFeature 속성 값으로 전달됩니다.

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. 파일을 저장합니다.
10. 옵션: 지정된 기능이 시작되는지 확인합니다.
    a. Engagement Messenger가 포함된 웹 사이트를 엽니다.
    b. 시작 관리자 아이콘을 클릭합니다.
    c. Engagement Messenger가 Embed 코드에서 구성한 기능을 시작하는지 확인합니다.

결과
Embed 코드에서 지정한 기능은 포함된 웹 사이트에서 Engagement Messenger가 열릴 때 기본적으로 실행됩니다.

Example:
다음 코드는 기본적으로 채팅 기능을 시작합니다. 또한 주제의 시스템 식별자(sys_id)를 전달하여 채팅이 로드될 때 기본적으로 가상 에이전트 주제를 트리거하는 방법을 보여줍니다. 언어를 지정하여 해당 언어로 채팅을 시작할 수도 있습니다.

```
<script src="https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
   feature: "CHAT",
   openOnLoad: false,
   params: {
    "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
    "language": "fr"
    }
    }
}

SN_CSM_EC.init({
 moduleID: "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

function

chatFeatureContext(): 채팅 컨텍스트에 대한 래퍼 함수입니다.

feature

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

CHAT: 가상 에이전트 또는 Live Agent 채팅을 시작하기 위한 채팅 기능입니다.

openOnLoad

false: Engagement Messenger의 자동 시작을 비활성화합니다.

topic_id

8708db281bd5b81080df6247b04bcb79: 모듈 시스템 식별자(sys_id)입니다.

language

*fr:*기본 채팅 언어를 프랑스어로 설정합니다.

URL 매개변수를 사용하여 Engagement Messenger에서 기능 시작

웹 사이트 URL의 URL 매개변수를 사용해 딥 링크를 활성화하여 웹 사이트와 통합된 Engagement Messenger의 기능을 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에
Engagement Messenger 구성.

웹 애플리케이션에 Engagement Messenger 포함.

필요한 역할: ec_admin 및 웹 사이트 관리자

이 태스크 정보
URL 매개변수를 사용하여 Engagement Messenger의 특정 기능을 표시할 수 있습니다. URL에 액세스하면 웹 사이트가 열리며 Engagement Messenger에 지정된 기능이 자동으로 로드됩니다. 예를 들어, 이메일에 URL을 포함하여 Engagement Messenger의 지식 문서를 공유할 수 있습니다.

주:

기존 Embed 코드를 사용하는 경우 v=3.1을 포함하도록 스크립트를 업데이트해야 합니다. 예:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

프로시저

1. 다음으로 이동 **Engagement Messenger** 〉 모듈.
2. Engagement Messenger 모듈 구성에서 구현 탭을 엽니다.
3. Embed 코드 섹션에서 코드를 복사합니다.
4. 텍스트 편집기에서Engagement Messenger를 통합하는 웹 사이트의 웹 페이지 HTML 파일을 엽니다.
5. 닫는 본문 태그 앞에 복사한 코드를 붙여넣습니다.
6. 파일을 저장합니다.
7. 기능을 포함하도록 웹 사이트 URL을 수정합니다.

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_VALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

〈FEATURE_NAME〉

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이름입니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger에서 지원되는 기능 컨텍스트 매개변수을 참조하십시오.

〈param_name1〉=〈param_value1〉

기능에 연결된 매개변수의 이름 및 값입니다. 여러 매개변수를 정의하는 경우 동일한 형식을 사용합니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger에서 지원되는 기능 컨텍스트 매개변수 문서를 참조하십시오.

8. 옵션: URL이 지정된 기능을 자동으로 시작하는지 확인합니다.

결과
URL에 포함된 기능은 Engagement Messenger의 기본 시작 화면으로 설정됩니다.

Example:
다음 샘플 URL에는 웹 사이트가 시작될 때 자동으로 표시되는 지식 문서에 대한 시스템 식별자(sys_id)가 포함되어 있습니다.

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

대화형 약속 예약 구성

고객이 약속을 예약하거나, 일정을 조정하거나, 취소할 가상 에이전트수 있도록 애플리케이션을 설치하고 설정합니다대화형 약속 예약.

시작하기 전에
필요한 역할: va_admin

이 태스크 정보
이 절차는 고객이 가상 에이전트를 통해 ServiceNow 인스턴스에서 약속을 예약할 수 있도록 대화형 약속 예약 애플리케이션을 설정하는 일반적인 단계를 제공합니다.

프로시저

1. 대화형 약속 예약 애플리케이션을 설치합니다.
   자세한 내용은 대화형 약속 예약 설치 문서를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 가상 에이전트 〉 디자이너.
3. 다음 주제를 게시합니다.
   - 워크업 약속 예약
   - 워크업 약속 일정 조정
   - 워크업 약속 취소

   자세한 내용은 Virtual Agent 게시 주제 를 참조하십시오.

   이러한 항목은 기본적으로 읽기 전용입니다. 사용자 지정 통제를 추가하려면 주제를 복제합니다 .

   주:
   사용자 지정 통제에 대한 번역은 현재 사용할 수 없습니다. ServiceNow# 워크업 경험 약속 예약 애플리케이션에서 번역을 수동으로 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 Walk-up Experience 약속 예약 구성을 참조하십시오.
4. 약속 예약 사용자 지정 컨트롤이 게시되었는지 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.

5. 약속 예약 또는 업데이트 및 워크업 위치 가져오기 주제 블록이 게시되어 있는지 확인합니다.
6. 주제를 테스트합니다.
   자세한 내용은 Virtual Agent 테스트 주제 를 참조하십시오.

대화형 약속 예약

가상 에이전트 대화에서 약속을 예약하고, 약속 일정을 변경하고, 약속을 취소합니다. ServiceNow# 대화형 약속 예약 애플리케이션은 자연어 이해(NLU)을 사용하여 고객과 통신합니다.

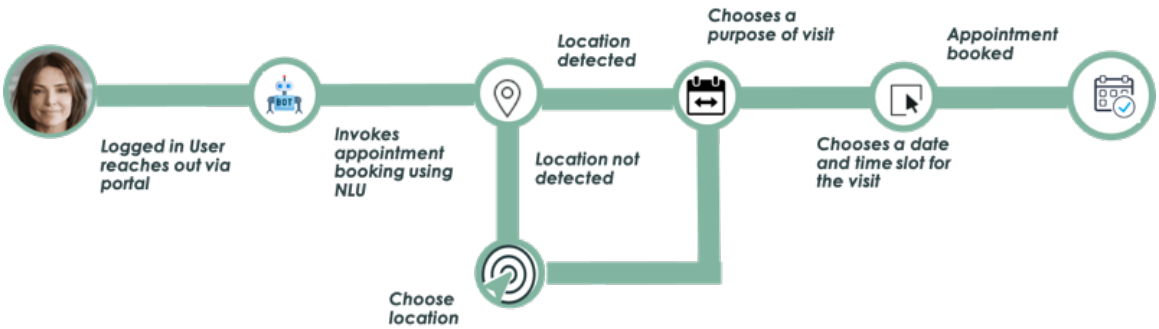
약속 예약

약속 예약 플로우는 다음과 같이 작동합니다.

- 로그인한 사용자가 포털을 통해 귀사에 연락합니다.
- 사용자가 채팅에 약속 예약 요청을 입력하고 가상 에이전트는 자연어 이해(NLU)을 사용하여 요청을 이해합니다.
- 가상 에이전트가 사용자에게 위치를 공유하도록 요청합니다. 사용자가 자신의 위치를 공유하면 사용 가능한 약속 위치가 표시됩니다.
- 사용자가 위치를 선택합니다.
- 사용자가 약속 목적을 선택합니다.
- 사용자가 약속의 날짜와 시간 슬롯을 선택합니다.
- 약속 예약이 완료됩니다.

다음 이미지는 약속 예약 플로우를 보여줍니다.

약속 예약



약속 일정 조정

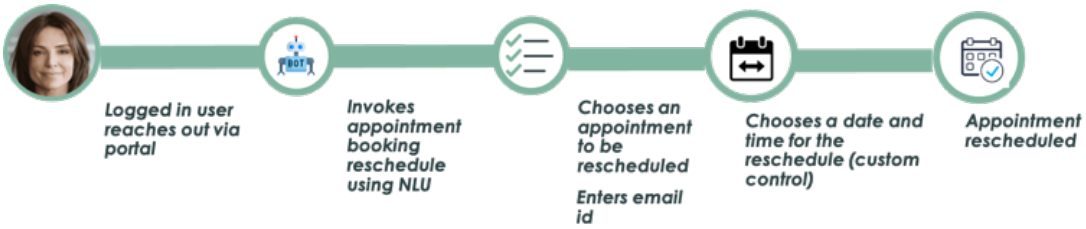
약속 일정 조정 플로우는 다음과 같이 작동합니다.

- 로그인한 사용자가 포털을 통해 귀사에 연락합니다.
- 사용자가 채팅에 약속 예약 요청을 입력하고 가상 에이전트는 자연어 이해(NLU)을 사용하여 요청을 이해합니다.
- 사용자가 일정을 조정할 약속을 선택하고, 필요하면 이메일 ID를 입력합니다.
- 사용자가 일정이 조정된 약속의 날짜와 시간을 선택합니다.
- 약속 일정 조정이 완료됩니다.

다음 이미지는 약속 일정 조정 플로우를 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.

약속 일정 조정



약속 취소

약속 취소 플로우는 다음과 같이 작동합니다.

- 로그인한 사용자가 포털을 통해 귀사에 연락합니다.
- 사용자가 채팅에 약속 예약 요청을 입력하고 가상 에이전트는 자연어 이해(NLU)을 사용하여 요청을 이해합니다.
- 사용자가 취소할 약속을 선택합니다.
- 약속 취소가 완료됩니다.

다음 이미지는 약속 취소 플로우를 보여줍니다.

약속 취소

관련 정보

대화형 약속 예약 구성

대화형 약속 예약 사용

대화형 약속 예약 설치

관리자 역할을 보유한 경우 대화형 약속 예약 애플리케이션(sn_va_appt_schedul)을 설치합니다. 이 애플리케이션은 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 .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

대화형 약속 예약에는 다음 플러그인이 필요합니다. 대화형 약속 예약 설치 전에 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오.

필요한 ServiceNow 플러그인

Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:**
> 대화형 약속 예약은 Walk-Up for CSM 플러그인 없이 사용할 수 있습니다. 그러나 대화형 약속 예약 구성에 표시된 사용자 지정 제어 및 가상 에이전트 항목 블록은 이 플러그인 없이 사용할 수 없습니다.

이 플러그인과 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 대화형 약속 예약용 NLU 모델.

  > **주:**
  > NLU 모델을 사용하려면 모델을 교육하고 게시해야 합니다. 자세한 내용은 Natural Language Understanding 문서를 참조하십시오.

- 가상 에이전트 주제: 워크업 약속 예약, 워크업 약속 일정 변경, 워크업 약속 취소
- 가상 에이전트 주제 블록: 워크업 위치와 워크업 약속 일정을 얻습니다.

Appointment Booking(com.snc.appointment_booking)

워크업 경험에 대한 약속 예약 기능을 활성화합니다.

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

가상 에이전트 플랫폼을 활성화합니다. 가상 에이전트에는 추가 라이센스가 필요합니다. 자세한 내용은 Virtual Agent 를 참조하십시오.

NLU Workbench(com.snc.nlu_studio)

가상 에이전트에서 사용하는 사용자 지정 ServiceNow 자연어 이해 모델을 만들 수 있습니다.

Studio(com.glide.dev-studio)

애플리케이션 파일을 추가하고 업데이트하는 데 사용됩니다.

플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 대화형 약속 예약 애플리케이션(`sn_va_appt_schedul`)을 찾습니다.

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

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 대화형 약속 예약 앱을 설치할 수 있습니다.
4. 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

고객 서비스 관리용 **Omnichannel Callback** 구성

고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback의 다양한 측면을 구성하여 조직의 특정 요구 사항에 따라 콜백 기능을 활성화합니다.

고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback를 설치하고 구성하면 고객이 가상 에이전트, 고객 서비스 Portal 및 Engagement Messenger와 같은 다양한 채널에서 콜백을 요청할 수 있습니다.

구성 프로세스는 다음 테이블에 나열된 구성 작업으로 구성됩니다.

구성 작업

작업	설명
고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback 설치	Omnichannel Callback 애플리케이션(sn_callback)을 설치합니다.
고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback에 대한 콜백 동작 구성	최대 재시도 횟수 및 만료 시간 등 콜백의 다양한 측면을 구성합니다.
콜백 관련 가상 에이전트 주제 게시	콜백 가상 에이전트 주제를 게시하여 Virtual Agent 클라이언트에서 고객에게 콜백 옵션을 표시합니다.
콜백 기능 구성 양식	Engagement Messenger의 콜백 기능을 구성합니다.

고객 서비스 관리용 **Omnichannel Callback**

고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback를 사용하면 라이브 에이전트의 대기 시간이 길어질 때 고객에게 콜백 옵션을 제공할 수 있습니다.

고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback는 에이전트 대기 시간이 길거나 에이전트가 응대할 수 없는 경우 고객 서비스 에이전트가 고객에게 다시 전화를 걸 수 있는 옵션을 제공합니다. 자세한 내용은 Omnichannel Callback 을 참조하십시오.

고객 서비스 관리용 **Omnichannel Callback** 설치

관리자 역할이 있으면 고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback 애플리케이션(sn_callback)을 설치할 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 .
- 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 Omnichannel Callback for Customer Service Management 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

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

고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback 애플리케이션과 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 예약된 작업 - 예약된 콜백 작업에 대한 미리 알림 보내기

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback 애플리케이션(sn_callback)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 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.

콜백 관련 가상 에이전트 주제 게시

라이브 에이전트에게 연락이 닿는 데까지 대기 시간이 길거나 에이전트가 응대할 수 없는 경우 고객이 에이전트의 콜백을 요청할 수 있도록 콜백에 대한 가상 에이전트 주제를 게시합니다.

시작하기 전에

Conversational Appointment Booking 애플리케이션을 설치해야 합니다.

필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

이 태스크 정보

비활성 주제를 배포하여 저장하고 Virtual Agent 클라이언트에서 사용자가 사용할 수 있도록 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 주제 페이지에 다음 주제를 게시합니다.

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

- 콜백 요청
- 콜백 일정 조정
- 콜백 취소

3. 주제의 헤더 막대에서 게시를 선택합니다.

   NLU 검색을 사용하는 경우 '게시할 항목 선택' 대화 상자가 나타납니다. NLU 모델 및 언어 매핑과 같이 주제와 함께 게시할 사용 가능한 항목을 선택한 다음 게시를 클릭합니다.

   > **주:**
   > 모델 게시 옵션을 사용할 수 없는 경우 모델에 작업이 필요할 수 있습니다. 예를 들어 모델에 의도가 충분하지 않거나 일부 의도에 대해 더 많은 발언이 필요할 수 있습니다. 계속하기 전에 이러한 문제를 해결합니다. 또한 모델 언어를 사용할 수 없다면 언어별 모델이 게시되지 않은 것이므로 NLU Workbench에서 이를 게시합니다. 자세한 내용은 모델 관리 를 참조하십시오.

   주제의 경우 주제 상태는 활성 상태이며 게시 상태는 바로 지금으로 변경됩니다.

4. 대화 주제를 게시한 경우 주제에 대한 키워드 또는 NLU 발언이 예상대로 작동하는지 확인합니다.

   a. 주제 페이지로 돌아갔다가 활성 주제 테스트를 클릭합니다.

   b. 대화 창에서 주제 의도에 해당하는 키워드 또는 NLU 발언을 입력하여 주제가 열리는지 확인합니다.
   사전 구축 가상 에이전트 주제의 경우 봇은 입력한 키워드 또는 발언과 일치하는 주제 목록을 반환합니다.

결과
주제가 게시되며 통화 주제에 사용할 수 있습니다.

고객 서비스 관리용 **Omnichannel Callback**에 대한 콜백 동작 구성

고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback에서 최대 재시도 횟수 또는 만료 시간과 같은 콜백의 콜백 동작을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 이름 검색 필드에 sn_callback을 입력합니다.
3. 다음 테이블에 나열된 속성을 구성합니다.

콜백 속성 필드 설명

속성	기본값	설명
sn_callback.callback_expire_time	60	콜백 작업이 종결된 후의 콜백 시간 제한(분)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.

속성	기본값	설명
sn_callback.callback_max_retry_attempts	5	콜백 작업이 종결된 후의 최대 재시도 횟수입니다.
sn_callback.enable_scheduled_callback	true	고객이 콜백에 대한 시간 슬롯을 선택할 수 있도록 하여 예약된 콜백을 활성화하는 옵션입니다.

고객 서비스 관리 **for Orders**

Customer Service Management for Orders 기능은 주문 및 주문 라인 항목에 대한 지원을 고객 서비스 관리 애플리케이션에 추가합니다.

주:
Utah 릴리스부터 Customer Service Management for Orders 기능은 더 이상 사용되지 않습니다. 더 이상 지원되지 않으며, 개선되지 않고, 활성화할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Order Management for Customer Service Management 애플리케이션이 Customer Service Management for Orders 기능을 대체합니다. 고객 서비스 관리용 Order Management로 전환하는 방법에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 커뮤니티에서 새 Order Management 애플리케이션에 대한 스크립트 기반 데이터 마이그레이션을 지원하도록 스크립트 수정 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 관리 for Orders를 사용하여 고객 및 소비자는 셀프 서비스 포털을 통해 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 주문 보기
- 주문에 대한 케이스 보고 만들기
- 고객 서비스 에이전트에게 문제를 보고하도록 연락

고객 서비스 에이전트는 고객 및 소비자 요청에 응답하고 주문에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.

플러그인

고객 서비스 관리 애플리케이션에 주문 지원을 추가하려면 고객 서비스 관리 for Orders 플러그인(com.snc.csm.order)을 활성화합니다. 이 플러그인에는 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)이 필요합니다.

이 플러그인은 고객 서비스 메뉴에 다음 모듈을 추가합니다.

- 주문: 고객 주문 목록을 표시합니다. 주문을 클릭하여 주문 양식을 표시합니다.
- 주문 라인 항목: 주문 목록에서 각 주문 내의 개별 항목 목록을 표시합니다. 항목을 클릭하여 주문 라인 항목 양식을 표시합니다.

주문에 대한 케이스 생성

Customer 또는 Consumer Service Portal에서 케이스를 만들면 최종 사용자는 생성할 케이스 유형을 선택할 수 있습니다. 케이스 생성 양식에는 선택 항목에 따라 선택한 케이스 유형에 해당하는 필드가 포함되어 있습니다.

- 제품 케이스 만들기: 자산 및 제품 필드를 포함합니다.
- 주문 케이스 만들기: 주문 필드를 포함합니다.

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

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 케이스를 만들 때 고객 서비스 에이전트는 생성할 케이스 유형을 선택할 수 있습니다.

- 제품: 제품 및 자산 필드를 포함하는 제품에 대한 새 케이스 양식을 엽니다.
- 주문: 주문 필드가 포함된 주문에 대해 새 케이스 양식을 엽니다.

고객 서비스 관리 **for** Orders와 함께 설치되는 테이블

고객 서비스 관리 for Orders는 다음 테이블을 추가합니다.

고객 서비스 관리 **for** Orders와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
주문 [csm_order]	계정 및 접촉 창구 또는 소비자와 연결된 주문을 저장합니다.
주문 라인 항목 [csm_order_line_item]	개별 품목을 주문에 저장합니다.
주문 케이스 [csm_order_case]	주문과 관련된 고객 서비스 케이스에 대한 정보를 저장합니다.
주문 케이스 라인 [csm_order_case_line]	주문 및 주문 라인 항목과 관련된 고객 서비스 케이스에 대한 정보를 저장합니다.

Consumer 서비스 포털에 대한 사이트맵 구성 및 정의 기록 활성화

사이트맵 구성 및 정의 기록을 활성화하여 사이트맵에 지식 문서와 카탈로그를 포함합니다.

시작하기 전에

- Sitemap Generator 활성화
- 미인증 사용자가 게스트 사용자로서 지식베이스 문서와 카탈로그에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
- Knowledge 문서 양식 또는 서비스 카탈로그 페이지 양식에서 공개 옵션이 선택되었는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Washington DC 릴리스부터는 기본 시스템에서 Sitemap Generator 구성을 사용할 수 있으며 이는 기본적으로 비활성 상태입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Sitemap Generator** 〉 사이트맵 구성.
2. UX 사이트맵 구성 〔sys_ux_seo_sitemap_config〕 테이블에서 sitemap_config_CSP 기록을 선택합니다.
3. 사이트 맵 생성을 활성화합니다.

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

a. 양식에서 활성 확인란을 선택합니다.

b. 사이트맵 구성 정의 관련 목록에서 유형 필드를 두 번 클릭하고 목록에서 **True** 옵션을 선택합니다.

c. 저장 아이콘( )을 선택합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

결과
모든 활성 사이트맵은 하루에 한 번 재생성되고 활성 사이트맵 정의의 컨텐츠를 포함합니다.

고객 계약 및 권리 구성

고객 계약 및 권리 애플리케이션을 사용하여 고객 서비스 계약 및 권리를 구성하고 표시합니다.

ServiceNow Store에서 앱 요청

사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는ServiceNow Store버전 기록 릴리스 정보 .

고객 계약 및 권리 활성화

계약 및 권리를 사용하기 위해 애플리케이션을 활성화하는 고객 계약 및 권리 방법에 대해 알아봅니다.

관리자는 다음 플러그인을 활성화하여 사용자가 고객 계약 및 권리를 만들고 관리할 수 있도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

고객 계약 및 권리 플러그인

플러그인	설명	의존성
고객 계약 및 권리 [com.sn_pss_core]	통합을 위한 고객 계약 및 권리와 API를 관리하는 기본 객체를 제공합니다.	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • Product Catalog Management Core [com.sn.prd_pm]
권리 검증 [com.sn_ent_verify]	권리를 확인하기 위한 API를 제공합니다.	고객 계약 및 권리 [com.sn_pss_core]
계약 및 권리 워크플로우 [com.sn_contract_ent_wf]	고객 계약 및 권리에 대한 변경 사항을 관리하는 워크플로우를 제공합니다.	• 고객 계약 및 권리 기초 [com.sn_pss_core] • 현금 프리미티브로 이어짐 [com.sn_l2c_core]

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

고객 계약 및 권리 플러그인

플러그인	설명	의존성
		• Customer Life Cycle Management 워크플로우 [com.sn_l2c_cust_flows]

가 활성화 고객 계약 및 권리되면 기존 계약을 보기만 할 수 있습니다.

설치된 역할 및 테이블에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 고객 계약 및 권리와 설치되는 구성요소.

고객 계약 및 권리와 설치되는 구성요소

테이블 및 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 고객 계약 및 권리 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

다음 테이블은 애플리케이션 활성화 고객 계약 및 권리 와 함께 추가됩니다.

테이블 이름	설명
특성 sn_pss_core_entitlement_characteristic	권리 또는 서비스 계약 라인에 대한 특성 값을 저장합니다.
권리 사용 [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	권리 특성에 최종 고객이 사용하는 값을 저장합니다.
서비스 계약 [sn_pss_core_service_contract]	런타임 계약을 저장합니다.
서비스 계약 라인 [sn_pss_core_service_contract_line]	런타임 계약 라인을 서비스 계획처럼 저장합니다.

사용자 관리 기능을 사용하여 Now Platform 사용자 및 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

플러그인을 활성화 고객 계약 및 권리 하면 다음 역할이 추가됩니다.

역할	설명	역할 포함	대상 가상 사
sn_pss_core.service_contract_viewer 서비스 계약 뷰어	다음에 대해 읽기 작업을 수행합니다. • 서비스 계약 • 계약 라인	• sn_prd_pm.characteristics_viewer 특성 뷰어	• sn_cust 소비자 사

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

역할	설명	역할 포함	대상 가상 사
	• 권리 • 특성 • 권리 사용	• sn_prd_pm.product_catalog_viewer Product Catalog 뷰어	• sn_cust 고객 서 • sn_cust 고객 데
sn_pss_core.service_contract_manager 서비스 계약 관리자	다음에서 생성/읽기/업데이트 작업을 수행합니다. • 서비스 계약 • 계약 라인 • 권리 • 특성 • 권리 사용	sn_pss_core.service_contract_viewer 서비스 계약 뷰어	sn_custom CSM 관리
sn_pss_core.pss_integrator 통합 사용자	서비스 계약 및 권리에 대한 REST 끝점을 사용하여 만들기/읽기 작업을 수행합니다.	sn_customerservice.manager CSM 관리자	sn_pss_co 통합 사용

애플리케이션 설정 고객 계약 및 권리

의 기능과 구성요소 고객 계약 및 권리 를 구성하여 고객에게 헌신적인 서비스를 제공합니다.

관리자 역할을 가진 사용자는 사용자가 사용자에 대한 권리 및 서비스 계약을 만들 수 있도록 애플리케이션을 설정할 고객 계약 및 권리 수 있습니다.

작업	설명
특성 작성	권리에 추가할 특성을 생성합니다.
Create a user	인스턴스에 사용자를 추가하여 사용자가 로그인하여 지정된 애플리케이션 기능을 사용할 수 있도록 합니다. 사용자를 추가한 후 서비스 계약을 검토하는 승인자로 만듭니다.
Assign a role to a user	사용자에게 역할을 할당합니다. 이 기능을 사용하여 새로 추가된 사용자에게 sn_customerservice_manager(CSM 관리자) 역할을 부여하고 서비스 계약을 검토하기 위해 정보에 입각한 판단을 내릴 수 있는 권한을 부여합니다.
고객 계정 생성	계정을 만들고 서비스 계약에 연결합니다.
소비자 기록 만들기	에서 고객 서비스 관리소비자 기록을 만듭니다. 소비자는 응용 프로그램의 서비스 계약과 고객 계약 및 권리 연결될 수 있습니다.

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

작업	설명
판매된 제품 생성	계정 또는 소비자에게 판매된 제품에 대한 기록을 생성합니다. 판매된 제품은 여러 계약과 연결될 수 있습니다.
설치 기반 항목 생성	계정 또는 소비자에게 판매되는 설치 기반 항목에 대한 기록을 생성합니다. 설치 기반 항목은 여러 계약과 연결될 수 있습니다.

특성 작성

권리 또는 계약 라인과 연결할 수 있는 특성을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
특성은 고객에게 제공되는 서비스 범위를 정의하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 특성 〉 특성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

특성 형태

필드	설명
이름	권리에 대한 특성의 이름입니다.
입력 유형	이 특성과 관련된 범위 값에 대한 입력 유형입니다. 예를 들어 Choice 및 CheckBox가 있습니다.
설명	권리 특성에 대한 짧은 개요입니다.

4. 제출을 선택합니다.

계약 및 권리 워크플로우 구성

주문 관리를 사용하여 계약을 생성하고 수정하도록 Contracts and Entitlement Workflows 플러그인(com.sn_contract_ent_wf)을 구성합니다.

관리자는 Contracts and Entitlement Workflows 플러그인(com.sn_contract_ent_wf)을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Activate a plugin 문서를 참조하십시오.

다음 플러그인은 Contracts and Entitlement Workflows 플러그인(com.sn_contract_ent_wf)을 활성화하기 위한 전제 조건입니다.

필수 플러그인

플러그인	설명
제품 구성 UI(com.sn_prd_config_ui)	특정 요구와 요구사항에 따라 복잡한 제품이나 서비스를 구성할 수 있는 그래픽 인터페이스.

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

필수 플러그인

플러그인	설명
주문 관리 (com.sn_ind_tmt_orm)	제품 및 서비스 주문의 전체 수명주기를 캡처, 개선 및 감독합니다. 이 플러그인을 사용하면 주문 오케스트레이션, 데이터 보강 및 컴퍼지션을 효율적으로 처리하여 정확하고 시기 적절한 이행을 보장할 수 있습니다.

Contracts and Entitlement Workflows 플러그인(com.sn_contract_ent_wf)을 설치하면 다음 플러그인이 자동으로 설치됩니다.

종속 플러그인

플러그인	설명
고객 계약 및 권리(com.sn_pss_core)	고객 계약 및 권리를 관리하는 기본 객체를 제공합니다.
권리 검증(com.sn_ent_verify)	권리 및 특성을 확인하기 위한 API를 제공합니다.

워크플로우를 사용하여 계약 및 권리 생성

고객이 제품 제안을 선택하고 해당 제품을 고객에게 판매하면 이 워크플로우는 판매된 제품과 관련된 서비스 및 고객이 구매한 추가 서비스를 기반으로 계약 및 권리를 생성합니다.

다음과 같은 세 가지 제품 오퍼링 시나리오가 있습니다.

- 권리가 있는 제품
- 권리가 있는 계약 라인
- 둘 이상의 제품 오퍼링을 결합한 번들 오퍼링

오퍼링 유형 및 워크플로우

오퍼링 유형	설명
권리에 대한 제안	워크플로우는 이러한 오퍼링에 대한 권리 레코드를 만듭니다. 이러한 권리는 기존 판매된 제품, 설치 기반 항목 또는 고객과 연결할 수 있습니다.
암시적 권리를 포함하는 제안	암시적 권리는 주문 라인에 표시되지 않습니다. 권리 제공은 주문을 캡처하는 동안 구성할 필요가 없고 패키지의 일부로 사용할 수 있는 경우 암시적으로 표시할 수 있습니다. 이러한 권리는 이 워크플로우의 일부로 자동 생성됩니다.
서비스 제안 (계약 라인)	워크플로우를 사용하면 계약, 계약 라인 및 해당 계약 라인에 포함된 권리를 자동으로 생성할 수 있습니다.

고객 서비스 관리 관리

다양한 기능과 도구를 사용하여 고객 서비스 관리 애플리케이션을 관리할 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.

익명 채팅

소비자가 Consumer Service Portal에 로그인하지 않고 소비자 서비스 에이전트와 채팅할 수 있습니다.

Consumer Service Portal에서 게스트 사용자는 포털 헤더의 채팅 링크를 클릭하여 소비자 서비스 에이전트와 채팅 세션을 시작할 수 있습니다. 이 링크를 클릭하면 사용자 이름, 이메일 주소, 문제 유형 등의 기본 정보를 요청하는 양식이 열립니다. 양식을 작성하여 제출하면 선택한 문제 유형에 따라 적절한 에이전트 큐로 라우팅되는 채팅 요청이 생성됩니다. 할당된 에이전트가 요청을 수용하면 채팅 세션이 설정됩니다. 필요한 경우 에이전트는 게스트 사용자에 대한 소비자 기록 또는 케이스를 만들거나 다른 에이전트로 채팅을 전송할 수 있습니다.

익명 채팅 설정

익명 채팅 기능을 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. Consumer Service Portal 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.
2. 기본 익명 채팅 기록 생성자를 수정하거나 새 기록 생성자를 만듭니다.
3. 각 에이전트 큐에 대해 일치하는 규칙을 하나씩 만듭니다.
4. 익명 채팅 속성을 구성합니다.
5. 필요한 경우 Connect 작업을 수정하여 채팅 대화에서 소비자 서비스 에이전트에게 필요한 기능을 제공합니다. 익명 채팅 기능에는 게스트를 위한 케이스 생성 및 게스트를 위한 소비자 및 케이스 생성 동작이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Connect 작업 관리 를 참조하십시오.

익명 채팅 플러그인

익명 채팅 기능을 사용하려면 Consumer Service Portal 플러그인의 일부로 활성화되는 다음 두 개의 플러그인이 필요합니다.

- Anonymous Connect Support(com.glide.connect.anonymous_support): Connect에 익명 채팅 기능을 사용합니다.
- Connect Support Routing(com.glide.connect.support.routing): Connect 지원 요청을 적절한 채팅 큐에 라우팅합니다.

익명 채팅 기록 생성자

게스트 사용자에게 정보를 요청할 때 사용하는 양식은 소비자 상호작용 테이블(sn_customerservice_customer_interaction)을 기반으로 하는 구성 가능한 기록 생성자로, Istanbul 릴리스의 새 테이블입니다. 게스트 사용자가 양식을 제출하면 제공된 정보가 고객 상호작용 테이블에 기록으로 저장됩니다. 이 기록은 채팅 요청을 라우팅하는 데 사용됩니다.

기본 익명 채팅 기록 생성자인 무엇을 도와드릴까요? 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자. 이것은 공개 기록 생성자입니다. 이 기록 생성자를 수정하거나 직접 만들 수 있습니다. 직접 만드는 경우 CMS 페이지의 공개 기록 생성자 및 카탈로그 항목 생성 (KB0551300) 문서에 있는 섹션 3을 참조하십시오. 또한 `glide.sc.use_user_criteria` 속성을 **False**로 설정해야 합니다.

자세한 내용은 기록 생성자 를 참조하십시오.

익명 채팅 라우팅

게스트 사용자가 제공하는 정보는 라우팅을 지원하고 소비자 서비스 에이전트에게 요청을 제공하기도 합니다. 채팅 요청은 선택한 문제 유형에 따라 적절한 에이전트 큐로 라우팅됩니다. 익명 채팅 요청에 대한 라우팅은 일치 규칙을 사용합니다. 각 큐에 대해 일치하는 규칙을 하나씩 만들고

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

선택한 문제 유형에 따라 채팅 요청을 채팅 큐에 연결합니다. 익명 채팅에 대한 일치 규칙은 고객 상호작용 테이블을 기반으로 합니다.

다음과 같은 일치 규칙이 제공됩니다.

- 익명 Connect - 청구 지원
- 익명 Connect - 주문 지원
- 익명 Connect - 제품 지원

이러한 규칙은 기본 익명 채팅 기록 생성자에서 선택하는 문제 유형에 따라 달라집니다.

익명 채팅 속성

익명 채팅 기능과 관련된 두 가지 속성이 있습니다. 이 속성을 설정하여 게스트 사용자가 만드는 채팅 요청 수를 제한합니다.

익명 채팅의 속성

속성	설명
connect.support.max_guest_sessions_per_hour	마지막 시간에 생성된 게스트 대화의 최대 개수를 제한합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 200 • 위치: 공동 작업 〉 커넥트 지원 〉 지원 관리 〉 속성
connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message	게스트 대화에 대한 요율 제한 위반 시 사용자에게 표시되는 메시지입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 게스트 채팅을 현재 사용할 수 없습니다. 나중에 다시 시도하십시오. • 위치: 공동 작업 〉 커넥트 지원 〉 지원 관리 〉 속성

관련 정보

기록 생성자

Connect 지원

고객 서비스 케이스 라우팅 및 할당

익명 채팅 기록 생성자 수정

기본 익명 채팅 기록 생성자를 수정하여 게스트 사용자의 원하는 정보를 수집합니다.

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 기록 생성자는 Consumer Service Portal의 게스트 사용자에게 정보를 요청하고 이 정보를 소비자 상호작용 테이블(sn_customerservice_customer_interaction)에 기록으로 저장합니다. 이후 그 기록은 채팅 요청을 라우팅하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
2. 무엇을 도와드릴까요?를 클릭합니다.
3. 필요에 따라 변수 관련 목록의 변수를 포함하여 기록 생성자를 수정합니다.
   자세한 내용은 인시던트를 기록할 기록 생성자 만들기 를 참조하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

익명 채팅에 대한 일치 규칙 생성

각 에이전트 큐에 대해 일치하는 규칙을 하나씩 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

채팅 요청은 선택한 문제 유형에 따라 채팅 큐에 연결됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 라우팅 및 할당 〉 일치 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 일치 규칙의 이름을 입력합니다.
4. 테이블 필드에서 고객 상호작용을 선택합니다.
5. 조건 필드에서 조건 작성기를 사용하여 다음 조건을 만듭니다.

조건 작성기를 사용하여 조건 생성

필드	연산자	값
채널	is	채팅
범주	is	익명 사용자에 대해 만들어진 범주 중 하나를 선택하여 기록 생성자의 문제를 정의합니다. ○ 제품 문제점 ○ 청구 문제점 ○ 주문 문제점

6. 제출을 클릭합니다.

익명 채팅 속성 구성

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 속성을 설정하여 게스트 사용자가 만드는 채팅 요청 수를 제한할 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 〉 공동 작업 〉 커넥트 지원 〉 지원 관리 〉 속성.
2. 다음 속성을 설정합니다.

옵션	설명
마지막 시간에 생성된 게스트 대화의 최대 개수를 제한합니다. (*connect.support.max_guest_sessions_per_hour*)	한 시간 내에 만들 수 있는 게스트 채팅 요청 수를 제한합니다. 기본값은 200입니다.
게스트 대화에 대한 요율 제한 위반 시 사용자에게 표시되는 메시지입니다. (*connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message*)	게스트 채팅 요청 수가 한도에 도달할 때 Consumer Service Portal에 표시되는 메시지입니다.

3. 저장을 클릭합니다.

익명 채팅 요청의 응답

채팅 큐에서 채팅 요청을 선택하고 게스트 사용자의 질문 또는 코멘트에 응답합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 커넥트 채팅.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘으로 표시된 Connect 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
   지원 탭에 사용자가 속하는 큐가 표시됩니다. 또한 케이스 아래에 열려 있는 지원 대화가 표시됩니다. 소비자가 지원 대화를 시작하거나 에이전트가 대화를 큐로 전송하면 연결된 큐에 속한 모든 에이전트가 대화를 수락할 수 있습니다. 에이전트는 사용자에게 직접 대화를 전송하도록 요청할 수도 있습니다.
3. 다음과 같은 방법으로 대화를 수락합니다.
   - 큐에서 대화 수락
   - 전송 요청 수락
4. 게스트 사용자에게 응답하고 문제 해결에 도움을 줍니다.
   기본적으로 메시지는 대화 기록에 설명으로 추가되고 사용자에게 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
필요한 경우 게스트 사용자에 대한 소비자 기록을 생성하고 대화에서 소비자 서비스 케이스를 생성하여 문제를 추적할 수 있습니다. 다른 에이전트 또는 큐로 대화를 전송하거나 우선순위가 높은 큐로 대화를 에스컬레이션할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Connect 지원 에서 확인합니다.

고객 서비스 관리 플로우 디자이너 작업

플로우 디자이너 작업을 구성요소로 사용하여 고객 서비스 관리 비즈니스 프로세스를 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.

CSM 플로우 디자이너 작업

작업	설명
케이스 받기	케이스 번호를 사용하여 케이스 기록을 검색합니다. 기록이 여러 개 있는 경우 첫 번째 기록만 반환됩니다.
케이스 생성	하나 이상의 속성을 사용하여 케이스를 만듭니다. 이 동작은 케이스 테이블(sn_customerservice_case)의 구조를 모방하고 케이스 테이블에 있는 모든 필드를 노출합니다.
빠른 케이스 생성	고객, 설명, 채널, 우선순위 및 범주 속성을 사용하여 케이스를 만듭니다.
케이스 작업 생성	케이스 작업을 만들고 케이스와 선택적으로 연결합니다.
케이스 업데이트	케이스 참조와 업데이트할 필드를 제공하여 케이스를 업데이트합니다.
케이스 할당	일치 규칙을 사용하여 케이스를 할당합니다. 이 동작을 사용하려면 먼저 자원(할당 그룹, 에이전트)이 있는 케이스와 일치하는 일치 규칙을 정의해야 합니다.
케이스 에스컬레이션	케이스 에스컬레이션을 요청합니다. 이 동작은 에스컬레이션을 자동으로 승인하지 않습니다. 승인은 선택한 에스컬레이션 템플릿을 기준으로 합니다.
계정 에스컬레이션	계정 에스컬레이션을 요청합니다. 이 동작은 에스컬레이션을 자동으로 승인하지 않습니다. 승인은 선택한 에스컬레이션 템플릿을 기준으로 합니다.
작업에 작업 메모 추가	작업 또는 작업 확장 객체(예: 케이스 또는 케이스 작업)에 작업 메모를 추가합니다.
작업에 코멘트 추가	작업 또는 작업 확장 객체(예: 케이스 또는 케이스 작업)에 코멘트를 추가합니다.

관련 정보

Flow Designer

작업 디자이너

도메인 분리 및 고객 서비스 관리

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

지원 수준: 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

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

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

개요

고객 서비스 관리의 도메인 분리는 다음을 위해 설계되었습니다.

- 도메인 분리 환경 또는 하이브리드 환경에서 애플리케이션을 사용하는 고객. 도메인 분리를 사용하여 고객은 고객 서비스 케이스뿐만 아니라 최종 사용자(접촉 창구 또는 소비자)에게 다른 엔터티에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 예를 들어 접촉 창구 또는 소비자는 문제점, 변경 사항 또는 프로젝트에 액세스할 수 있습니다. 시스템 관리자는 CSM 계정 모델을 도메인 구조와 동기화하고 계정 기반 데이터 분리를 사용하도록 설정하지 않은 엔터티에 대해 데이터 분리를 유지할 수 있습니다.
- 애플리케이션을 사용하여 고객 지원을 제공하는 관리형 서비스 제공자**(MSP)**. 이 시나리오에서 MSP는 여러 고객에게 지원을 제공할 수 있으며 이 경우 도메인에는 관련된 모든 고객 데이터 및 프로세스가 포함되어야 합니다. 예를 들어, MSP는 청구 질문, 계약 갱신 또는 기타 비서비스 운영과 관련된 고객에게 지원을 제공합니다.
- 고객이 자신의 고객에게 제공할 수 있는 애플리케이션을 서비스로 제공하는 관리형 서비스 제공자. 이 시나리오에서 MSP는 고객에게 고객 서비스 관리를 서비스로 제공할 수 있으므로 이 애플리케이션을 사용하여 최종 고객을 지원할 수 있습니다. 이 시나리오에는 제품 모델과 같은 플랫폼의 일부 핵심 엔터티에 대한 도메인 지원으로 인해 추가 구성이 필요합니다.

고객 서비스 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

고객 서비스 관리의 도메인 분리는 각 고객 계정을 하나의 도메인으로 정렬합니다. 애플리케이션을 이용하여 도메인 분리를 사용하려면 모든 고객 계정을 도메인에 할당해야 합니다.

고객 계정은 고객 서비스 관리 내의 기본 엔터티입니다. 접촉 창구 및 케이스와 같이 계정과 관련된 모든 엔터티가 계정과 동일한 도메인에서 생성됩니다. 이 규칙은 주소, 자산 및 접촉 창구를 비롯한 고객 서비스 케이스의 모든 엔터티에도 적용됩니다.

새 계정을 생성하면 같은 이름의 도메인도 생성되어 해당 계정에 할당됩니다. 접촉 창구 및 케이스와 같은 계정의 모든 관련 엔터티는 동일한 도메인에 상주해야 합니다. 도메인 분리 계정에 대한 관련 엔터티를 생성하면 해당 엔터티가 계정 도메인에 할당됩니다.

고객 서비스 관리에 대한 도메인 분리 설정

고객 서비스 관리의 도메인 분리에는 Domain Separation 플러그인이 필요합니다. 도메인 분리를 활성화하려면 ServiceNow에 문의하십시오.

고객 서비스 관리의 도메인 분리에서도 **csm_auto_account_domain_generation** 속성을 활성화해야 합니다. 이 속성은 고객 서비스 관리와 함께 설치되며 Domain Separation 플러그인이 활성화된 후에만 사용할 수 있습니다. 이 속성을 활성화하려면 ServiceNow에 문의하십시오.

csm_auto_account_domain_generation 속성을 활성화하면 고객 서비스 관리 애플리케이션은 새 계정이 생성될 때 자동으로 같은 이름의 도메인을 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.

주:
csm_auto_account_domain_generation 속성을 활성화하면 기존 계정에 대한 도메인은 추가되지 않습니다. 새로 생성한 계정에 대해서만 도메인을 생성합니다. 기존 계정에 대한 도메인을 추가하려면 마이그레이션 스크립트가 필요합니다. ServiceNow 전문 서비스 팀에서 마이그레이션 스크립트를 요청할 수 있습니다.

고객 서비스 관리 테이블의 변경 내용

고객 서비스 관리의 도메인 분리에서는 도메인 및 도메인 경로 필드를 계정 [customer_account] 테이블에 추가합니다. 이러한 필드는 기본적으로 노출되지 않습니다. 고객은 목록과 양식을 사용자 지정하여 이러한 필드를 볼 수 있습니다.

계정 도메인 및 관련 엔터티

계정에 대한 관련 엔터티를 생성할 때 관련 엔터티의 도메인은 계정 도메인으로 설정됩니다. 관련 엔터티는 다음과 같습니다.

- 접촉 창구
- 케이스
- 자산
- 계약
- 권리
- 주소
- 소셜 프로파일
- 에스컬레이션
- 판매된 제품
- 설치된 제품
- 설치 기반 항목
- 영향을 받는 설치 기반 항목
- 판매된 제품

또한 계정의 도메인을 변경하면 모든 계정의 관련 엔터티에 대한 도메인도 변경됩니다.

고객 서비스 에이전트 및 관리자에 대한 도메인 표시

고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent) 및 고객 서비스 관리자 (sn_customerservice_manager) 역할을 가진 사용자는 **TOP/MSP/Default** 도메인에 수동으로 할당되어야 합니다. 에이전트와 관리자는 **TOP** 도메인에 할당될 때까지 케이스 또는 계정 정보를 볼 수 없습니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션을 위한 **Domain Separation**

에스컬레이션 템플릿 기록 및 에스컬레이션 심각도 기록은 도메인으로 분리됩니다. 기본적으로 이러한 기록은 전역 도메인에 위치합니다. 사용자는 도메인 필드를 표시하고 필요에 따라 도메인을 설정하기 위해 에스컬레이션 템플릿과 에스컬레이션 심각도 양식을 구성할 수 있습니다.

케이스 또는 계정에서 에스컬레이션 기록이 만들어지면 계정 도메인에 만들어집니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

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

Domain Separation 및 엔터티 관계

고객 서비스 관리에서 Domain Separation을 사용하면 접촉 창구, 파트너 및 상위-하위 관계를 통해 데이터에 대한 가시성과 액세스를 보다 세부적으로 제어할 수 있습니다.

파트너-고객 계정 관계

파트너-고객 계정 관계에서 파트너 계정은 고객 계정의 도메인에 있는 데이터를 볼 수 있습니다. 계정 관계를 설정할 때 도메인 가시성 방향은 **From > To**입니다. **From** 필드의 계정에는 **To** 필드에 있는 계정의 도메인이 포함됩니다.

파트너 관리자가 고객 계정에 대한 케이스를 만들면 해당 케이스는 모든 관련 당사자가 케이스에 액세스할 수 있도록 고객 계정의 도메인에 만들어집니다.

고객 계정이 하위 관계를 가지고 있는 파트너-고객 계정 관계에서 파트너 관리자는 해당 고객 계정에 대한 케이스를 만들 수 있지만 하위 계정에 대해서는 불가능합니다. 파트너 관리자는 관계가 설정된 계정에 대해서만 케이스를 만들 수 있습니다.

접촉 창구 관계

접촉 창구 관계에서 관계에 포함된 접촉 창구는 지정된 계정 도메인의 데이터를 볼 수 있습니다.

상위-하위 관계

계정 계층 구조 기능은 계정 간에 상위-하위 관계를 만듭니다. 이 관계는 하위 계정에 대한 계정 양식의 상위 계정 필드에서 상위를 선택하여 정의됩니다. 도메인 계층 구조는 상위 계정 필드를 사용해서도 수행됩니다. 상위-하위 계정 관계에서는 상위 도메인이 하위 도메인의 데이터를 볼 수 있습니다.

하위 계정에서 상위 계정으로 액세스를 제공하려면 도메인 가시성을 설정해야 합니다. 하위 계정으로 이동하고 사용자를 도메인에 연결하여 표시 여부 도메인 관련 목록 (sys_user_visibility)에서 가시성을 설정합니다.

고객 서비스 관리의 확장점

확장점을 사용하여 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 사용자 지정 스크립트를 호출합니다.

사용 가능한 확장점에 액세스하려면 애플리케이션 내비게이터에 **sys_extension_point**를 입력하고 **Enter**를 누릅니다. 원하는 확장점을 클릭하여 기록 세부 사항을 봅니다.

각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행되는 구현입니다.

고객 서비스 관리 확장점

확장점	설명
`sn_customerservice.CSMService`	케이스 객체에 대한 기본값 논리를 정의합니다. Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인과 사용할 수 있습니다.
`sn_customerservice.CSMCaseSync`	이 확장점을 사용하여 상위-하위 케이스 동기화에 대한 논리를 사용자 지정합니다. 이 확장점은 다음 두 가지 방법 중 하나로 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.

고객 서비스 관리 확장점

확장점	설명
	• 하위 케이스에 대한 동기화로 간주할 수 있는 상위 케이스 기록에 대한 조건을 정의합니다. 기본 기능은 **sn_customerservice.parent_child_case_sync** 시스템 속성을 기반으로 합니다. 고객은 이 확장점을 사용하여 조건을 더 추가할 수 있습니다. • 하위 케이스의 상태를 기반으로 하여 상위-하위 케이스 동기화에 대한 논리를 사용자 지정합니다. 기본적으로 하위 케이스가 해결됨, 종결됨또는 취소됨 상태라면, 상위 케이스와 동기화되지 않습니다. 이 확장점은 *CSCaseSyncHelper* 스크립트 포함에서 사용되며 Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다. 주: 기본 시스템에서 상위-하위 케이스 동기화는 케이스 테이블(sn_customerservice_case)에만 사용할 수 있습니다. 케이스 테이블을 확장하는 테이블에 대해 이 기능을 구성해야 합니다.
sn_majorissue_mgt.MajorCase	Major Issue Management(com.sn_majorissue_mgt) 플러그인과 사용할 수 있습니다.
sn_action_status.NeedsAttentionAccessUtil	케이스 양식에 대해 주의 필요 필드를 활성화하거나 비활성화할 수 있는 사용자 역할을 각 애플리케이션에서 선택할 수 있습니다. Customer Service Case Action Status 플러그인(com.snc.csm_action_status)과 사용할 수 있습니다.
sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations	케이스 기록의 변경 요청 필드를 매핑하기 위한 논리를 만듭니다. Customer Service with Service Management(com.sn_cs_sm) 플러그인과 사용할 수 있습니다.
sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations	케이스 기록의 인시던트 필드를 매핑하기 위한 논리를 만듭니다. Customer Service with Service Management(com.sn_cs_sm) 플러그인과 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.

고객 서비스 관리 확장점

확장점	설명
sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations	케이스 기록의 문제 필드를 매핑하기 위한 논리를 만듭니다. Customer Service with Service Management(com.sn_cs_sm) 플러그인과 사용할 수 있습니다.
sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations	케이스 기록의 요청 필드를 매핑하기 위한 논리를 만듭니다. Customer Service with Request Management(com.sn_cs_sm_request) 플러그인과 사용할 수 있습니다.
global.CSMRelationshipServiceEP	책임을 사용하여 CSM 관계를 만듭니다. Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인과 사용할 수 있습니다.
global.CSMContentAccessEP	CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 운영을 위한 ACL을 구현하는 논리를 만듭니다. Customer Service(com.sn_customerservice) 플러그인과 사용할 수 있습니다.
AddressMgmtExtensionPoint	사용자가 계정 주소 테이블에서 위치 필드의 참조 한정자를 사용자 지정할 수 있도록 지원합니다. 사용자는 이 확장점의 구현을 생성하고 "getAccountLocationsRefQual" 함수를 재정의할 수 있습니다.

관련 정보

- 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장
- 서버 측 스크립트에서 스크립팅된 확장점 사용
- 서버 측 UI 매크로에서 UI 확장점 사용
- 클라이언트 측 UI 스크립팅에 클라이언트 확장점 사용

Knowledge 제품 권리

관리자는 Knowledge Product Entitlements 애플리케이션을 사용하여 Customer Service Portal에서 고객이 볼 수 있는 지식베이스와 지식 문서를 지정합니다.

Customer Service Portal 액세스를 다음으로 제한:

- 고객 회사에서 구매한 제품에 대한 지식베이스 및 문서입니다.
- 고객의 회사에 권리가 있는 지식베이스 및 문서입니다.

이 애플리케이션을 사용하려면 Knowledge Product Entitlements 플러그인(com.snc.kb_product_entitlements)이 활성화되어 있어야 합니다. 이 플러그인을 설치하면 관련

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필드가 지식베이스 양식과 지식 양식에 추가됩니다. 고객 포털에서 사용할 수 있는 지식 정보는 이 필드에서 선택한 제품으로 제한됩니다.

다음을 수행할 수 있는 속성을 활성화하여 추가 제어를 사용할 수 있습니다.

- 제품 권리를 기반으로 지식베이스의 액세스를 제한합니다.
- 관련 제품 필드에 지정된 제품이 없으면 액세스를 활성화합니다.

관련 제품을 지식베이스 또는 지식 문서에 추가

해당 양식의 관련 제품 필드를 사용하여 지식베이스나 지식 문서에 제품을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

주:
제품과 관련된 지식베이스와 문서에 접근하려면 사용자에게 읽기 또는 기고 액세스가 있어야 하고 사용자의 계정에 자산으로서 포함된 제품이 있어야 합니다. 자산에 관한 자세한 내용은 자산 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음 중 하나를 탐색합니다.
   - 지식 〉 관리자 〉 지식베이스
   - 지식 〉 문서 〉 모두
2. 원하는 지식베이스나 지식 문서를 선택합니다.
3. 관련 제품 필드에 하나 이상의 제품을 추가합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

Knowledge 제품 권리 속성 설정

고객이 Customer Service Portal에서 지식베이스와 지식 문서에 액세스할 수 있도록 다양한 속성을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 제품 권리 〉 속성.
2. 필요에 따라 다음 속성을 설정합니다.

옵션	설명
제품 권리를 기준으로 지식베이스의 접근 제어를 활성화	활성화하면 고객은 권리가 있는 제품과 관련된 모든 지식베이스에 접근할 수 있습니다.
비어 있는 related_products를 이용한 지식베이스(KB)에 대한 접근 허용	활성화하면 고객은 지식베이스 양식의 관련 제품 필드에 제품을 지정하지 않은 경우에도 모든 지식베이스에 접근할 수 있습니다.
제품 권리를 기반으로 지식 문서의 접근 제어를 활성화합니다.	활성화하면 고객은 권리가 있는 제품과 관련된 모든 지식 문서에 접근할 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.

옵션	설명
비어 있는 related_products를 이용한 지식베이스 문서에 대한 접근 허용	활성화하면 고객은 Knowledge 양식의 관련 제품 필드에 제품을 지정하지 않은 경우에도 모든 지식 문서에 접근할 수 있습니다.

3. 저장을 클릭합니다.

지식베이스 액세스를 내부 사용자로 제한

지식베이스에 대한 액세스를 내부 사용자로 제한합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
지식베이스의 문서는 고객 서비스 에이전트 같은 내부 사용자와 외부 사용자(고객과 파트너) 모두에게 제공됩니다. 지식베이스의 문서가 내부 사용자 전용인 경우에는 시스템 관리자가 지식베이스 양식을 사용자 지정하여 액세스를 제한할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 지식 〉 관리자 〉 지식베이스.
2. 원하는 지식베이스를 클릭합니다.
3. Right-click the form header and select 구성 〉 관련 목록.
4. 사용 가능 열에서 기고할 수 있음을 선택하고 선택됨 열로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
6. 선택한 지식베이스 양식에서 기고할 수 없음 관련 목록을 클릭합니다.
7. 편집을 클릭합니다.
8. 왼쪽 열에서 모든 고객 접촉 창구를 클릭하고 오른쪽 열로 이동합니다.
9. 저장을 클릭합니다.

고객 서비스 관리에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 애플리케이션이 계속 작동하는지 확인합니다 고객 서비스 관리 . 인스턴스별 데이터로 성공적으로 실행하기 위해 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정할 수 있습니다.

모든 고객 서비스 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 Customer Service Management Demo Data 플러그인(com.snc.customerservice.demo)을 활성화해야 합니다. 일부 빠른 시작 테스트의 경우 다음 플러그인도 활성화해야 합니다.

- Business Location (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints (sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.customer-portal)
- CSM Contributor User (com.snc_csm_contributor_user)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)
- Customer Service Household (com.snc.household)

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

- Customer Service Management for Orders (com.snc.csm.order)
- 고객 서비스 포털(com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request)
- Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm)
- Guided Decisions Experience (com.snc.guided_decisions_playbook_experience)
- Guided Decision - Next Best Action (com.snc.next_best_action)
- Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt)
- Proactive Customer Service Operations with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom)
- Skill Determination (com.snc.skill_determination)
- Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

CSM: 케이스 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
CSM: 제품 케이스 만들기	제품에 대한 케이스를 만듭니다.	Madrid
CSM: 에이전트에 케이스 할당	케이스를 만들고 고객 서비스 에이전트에게 할당합니다.	Madrid
CSM: 케이스에 자산 할당	케이스에 자산을 할당합니다.	Madrid
CSM: 권리 할당	케이스에 권리를 할당합니다.	Madrid
CSM: 계정 에스컬레이션	계정을 에스컬레이션합니다.	Madrid
CSM: 케이스 에스컬레이션	케이스를 에스컬레이션합니다.	Madrid
CSM: 특별 처리 메모 만들기	케이스에 대한 특별 처리 메모를 만듭니다.	Madrid
CSM: 케이스 닫기	케이스를 닫습니다.	Madrid
CSM: 시간 기록	케이스에 대해 작업한 시간을 기록합니다.	Madrid
CSM: 케이스에서 CHG 만들기	케이스에서 변경 기록을 만듭니다.	Madrid
CSM: 케이스에서 인시던트 만들기	케이스에서 인시던트 기록을 만듭니다.	Madrid
CSM: 주문 케이스 만들기	주문의 케이스를 만듭니다. 주: Customer Service Management for Orders가 필요합니다.	Madrid
CSM - 고객으로서 CSM 포털에서 주문 케이스 만들기	고객으로서 고객 서비스 포털에서 주문 케이스를 만듭니다.	Madrid

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 케이스 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	주: 고객 서비스 포털이 필요합니다. 또한 테스트는 관리자로서 실행해야 합니다.	
CSM: 케이스에서 문제 만들기	케이스에서 문제 기록을 만듭니다.	Madrid
CSM - NOC 연산자로 사전 예방적 케이스 만들기	사전 예방적 케이스가 생성되었는지 확인합니다. 주: Proactive Customer Service Operations with Event Management가 필요합니다.	New York
CSM - 케이스 OBO 고객을 만드는 직원	프록시 접촉 창구 역할(sn_customerservice_proxy_contact)을 가진 직원은 고객 대신 셀프 서비스 포털에서 케이스를 만듭니다. 주: 프록시 접촉 창구용 CSM 확장이 필요합니다.	New York
CSM - 조회 유형 기술 결정 규칙 테스트	조회 유형 기술 결정 규칙을 만듭니다. 주: 기술 결정이 필요합니다.	New York
CSM - CSM 포털에서 요청 OBO 고객을 만드는 관리자	케이스 관리자 역할을 가진 사용자는 고객 서비스 포털에서 고객 대신 케이스를 만듭니다. 주: 고객 서비스 요청 통합이 필요합니다.	New York
CSM - 단순 유형 기술 결정 규칙 테스트	단순 유형 기술 결정 규칙을 만듭니다. 주: 기술 결정이 필요합니다.	New York
CSM: 새로운 케이스 유형 등록	케이스 유형을 등록하고 기록이 생성되었는지 확인합니다.	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 케이스 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
CSM - 프로젝트 관리자가 계정에 대한 프로젝트 만들기	프로젝트 관리자가 계정에 대한 프로젝트를 만듭니다. 주: 고객 프로젝트 관리가 필요합니다.	Orlando
CSM - 프로젝트 관리자가 프로젝트 담당자 식별	프로젝트 관리자가 고객을 프로젝트로 식별합니다. 주: 고객 프로젝트 관리가 필요합니다.	Orlando
CSM - 프로젝트 관리자가 프로젝트 작업을 만들고 고객에게 할당	프로젝트 관리자가 프로젝트 작업을 만들고 고객에게 할당합니다. 주: 고객 프로젝트 관리가 필요합니다.	Orlando
CSM - 프로젝트에서 케이스 만들기	프로젝트에서 서비스 케이스를 만듭니다.	Orlando
CSM - 프로젝트 작업에서 케이스 만들기	프로젝트 작업에서 케이스를 만듭니다.	Orlando
CSM: 케이스에서 작업 만들기	케이스에서 케이스 작업을 만듭니다.	Orlando
CSM: 고객에 대한 요청을 만드는 에이전트	고객 서비스 에이전트로, 고객에 대한 요청을 만듭니다. 주: 고객 서비스 요청 통합이 필요합니다.	Orlando
CSM - 에이전트가 프로젝트에서 케이스 만들기	고객 서비스 에이전트가 프로젝트에서 케이스를 만듭니다. 주: 고객 프로젝트 관리가 필요합니다.	Orlando
CSM - 에이전트가 프로젝트 작업에서 케이스 만들기	고객 서비스 에이전트가 프로젝트 작업에서 케이스를 만듭니다.	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 케이스 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	주: 고객 프로젝트 관리가 필요합니다.	
CSM - 에이전트가 프로젝트에 대한 변경 요청 만들기	고객 서비스 에이전트가 프로젝트에 대한 변경 요청을 만듭니다.	Orlando
CSM: 주요 케이스 및 하위 케이스 만들기	수신자 목록에 있는 고객 계정에 대한 주요 케이스 및 연관된 하위 케이스를 만듭니다. 주: 주요 문제 관리가 필요합니다.	Orlando
CSM: 고급 유형 기술 결정 규칙 테스트	고급 유형 기술 결정 규칙을 만듭니다. 주: 기술 결정이 필요합니다.	Orlando
CSM - 판매된 제품에 적용되는 서비스 계약	판매된 제품 및 서비스 계약을 만들고 서비스 계약을 판매된 제품에 연결합니다. 활성 계약과 판매된 제품 간의 연결을 확인합니다. 주: Customer Service Install Base Management가 필요합니다.	Orlando
AWA - 새 서비스 채널 만들기	Advanced Work Assignment 애플리케이션에서 새 서비스 채널을 만듭니다. 주: CSM용 Advanced Work Assignment가 필요합니다.	Orlando
CSM-ITOM - 사전 예방적 주요 케이스의 하위 케이스 만들기	수신자 목록을 사용하여 사전 예방적 주요 케이스의 하위 케이스를 만듭니다.	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 케이스 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	주: Proactive Customer Service Operations with Event Management가 필요합니다.	
CSM - 케이스에서 중단 만들기	새로 생성된 중단이 케이스에 연결되어 있는지 확인합니다.	Paris
CSM: 세대에 판매된 제품 생성	세대 및 세대 구성원에 판매된 제품을 생성합니다. 주: Customer Service Install Base Management 및 데모 데이터 로드가 활성화된 Customer Service Household가 필요합니다.	Quebec
CSM: 계정 및 케이스 페이지에서 설치 기반 항목의 상태 확인	계정 및 케이스 기록 페이지에서 설치 기반 상태 새로 고침 버튼 기능의 유효성을 확인합니다.	Quebec
CSM: 케이스 작업 에이전트에 케이스 작업 할당	고객 서비스 에이전트가 케이스 작업을 만들고 케이스 작업 에이전트에 할당합니다.	Rome
CSM: 케이스 작업 에이전트가 할당된 케이스 작업 확인	케이스 작업 에이전트가 할당된 케이스 작업을 확인할 수 있는지 검증합니다.	Rome
CSM: 케이스 작업 에이전트가 할당된 케이스 작업 완료	케이스 작업 에이전트가 할당된 케이스 작업을 완료합니다.	Rome
CSM: Agent Workspace의 케이스에서 Knowledge 격차 보고	케이스와 관련된 Knowledge 격차가 Agent Workspace에서 보고되었는지 검증합니다.	Rome
CSM-'케이스 만들기(POST)' API를 사용하여 케이스 만들기	'케이스 만들기(POST)' API를 사용하여 케이스를 만듭니다. 주: ATF 1단계의 기본 인증 필드에 할당된 사용자 인증 기록이 필요합니다.	Rome
CSM-'케이스 쿼리(GET)' API를 사용하여 케이스 쿼리	'케이스 쿼리(GET)' API를 사용하여 케이스를 쿼리합니다.	Rome

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 케이스 관리 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	주: ATF 1단계의 기본 인증 필드에 할당된 사용자 인증 기록이 필요합니다.	
CSM: OCS 관리자가 새 OSP 생성	OCS 내부 관리자가 새 OSP(아웃소싱 서비스 제공자)를 생성했는지 검증합니다. 주: 고객 서비스 아웃소싱이 필요합니다.	Rome
CSM: OCS 에이전트가 케이스 생성	고객 서비스 아웃소싱 에이전트가 케이스를 만들 수 있는지 검증합니다. 주: 고객 서비스 아웃소싱이 필요합니다.	Rome
CSM: 소비자 프로필 위치 관리	소비자 위치를 생성 및 관리하고 소비자 프로필에 매핑합니다.	Washington DC
CSM: 계정 간 주소 공유	계정에 재사용 가능한 주소를 구현하여 복잡한 고객 운영 및 비즈니스 모델을 지원합니다.	Washington DC

CSM: 케이스 유형 - 불만

테스트	설명	릴리스 버전
불만 케이스 생성	사용자가 sn_complaint_case 테이블에 불만 유형의 케이스를 생성할 수 있는지 테스트합니다.	Paris
불만 케이스 에스컬레이션	사용자가 sn_complaint_case 테이블에서 불만 유형의 케이스를 에스컬레이션할 수 있는지 테스트합니다.	Paris

CSM: 케이스 유형 - 온보딩

테스트	설명	릴리스 버전
온보딩 케이스 생성	사용자가 sn_onboarding_case 테이블에 온보딩 유형의 케이스를 만들 수 있는지 테스트합니다.	Paris

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 케이스 유형 - 온보딩

테스트	설명	릴리스 버전
온보딩 케이스 에스컬레이션	사용자가 sn_onboarding_case 테이블에 온보딩 유형의 케이스를 에스컬레이션할 수 있는지 테스트합니다.	Paris

CSM: 운영 대시보드 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
awa_admin_operations_dashboard	awa_admin 역할이 있는 사용자가 운영 대시보드 및 미할당 상호작용과 미할당 작업 항목 모듈에서 고급 작업 할당 메뉴를 볼 수 있는지 확인합니다.	Orlando
awa_manager_operations_dashboard	awa_manager 역할이 있는 사용자가 운영 대시보드와 할당되지 않은 상호작용 및 할당되지 않은 작업 항목 모듈에서 고급 작업 할당 메뉴를 볼 수 있는지 확인합니다.	Orlando

CSM: 포털 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
CSM - 고객으로서 CSM 포털에서 제품 케이스 만들기	고객으로서 고객 서비스 포털에서 제품 케이스를 만듭니다. 주: 고객 서비스 포털이 필요합니다. 또한 테스트는 관리자로서 실행해야 합니다.	Madrid
CSM - 파트너로서 CSM 포털에서 제품 케이스 만들기	파트너로서 고객 서비스 포털에서 제품 케이스를 만듭니다. 주: 고객 서비스 포털이 필요합니다. 또한 테스트는 관리자로서 실행해야 합니다.	Madrid
CSM - 홈페이지에서 검색	고객 서비스 포털에서 정보를 검색합니다. 검색은 케이스, 지식 문서 및 커뮤니티 스레드를 포함합니다.	New York

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 포털 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
CSM - 지원 프로파일 업데이트	고객 서비스 포털에서 담당자의 프로파일을 업데이트합니다.	New York
CSM - 케이스에 대한 요청된 정보 제공	고객 서비스 포털에서 담당자는 에이전트가 요청한 케이스에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.	New York
CSM - 케이스에 제안된 솔루션 수락	고객 서비스 포털에서 케이스에 대해 제안된 솔루션을 수락합니다.	New York
CSM - 설문 조사에 대한 피드백 제공	고객 서비스 포털에서 케이스가 종결된 후 설문 조사에 대한 피드백을 제공합니다.	New York
CSM - 모든 데스크톱 알림 보기	고객 서비스 관리 관련 데스크톱 알림을 모두 봅니다.	Orlando
CSM - CSM 포털에서 게시물 보기	고객 서비스 관리 포털에서 게시물을 봅니다.	Orlando
CSM - CSM 포털에서 연락처 만들기	고객 서비스 관리 포털에서 연락처를 만듭니다.	Orlando
CSM: CSM 포털에서 중단 위젯의 유효성 확인	고객 서비스 포털 홈페이지 및 설치 기반 페이지에 표시되는 다양한 유형의 중단 및 해당 위젯의 유효성을 확인합니다.	Quebec
CSM - 포털에서 소비자 기고자로 케이스 만들기	소비자 기고자 사용자 역할(sn_customerservice.consumer_contributor)을 가진 사용자가 포털에서 고객 케이스를 만듭니다. 주: Business Location, Customer Service Household 및 CSM Contributor User가 필요합니다.	Rome
CSM - 포털에서 계정 기고자로 케이스 만들기	계정 기고자 사용자 역할(sn_customerservice.account_contributor)을 가진 사용자가 포털에서 고객 케이스를 만듭니다. 주: Business Location, Customer Service Household 및 CSM Contributor User가 필요합니다.	Rome

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 포털 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
CSM - 케이스에 관련 업체 추가 및 관련 업체로서 케이스에 대한 작업 수행	CSM 포털을 통해 관련 업체를 케이스에 추가하고 관련 업체로서 케이스에 대한 작업을 수행하는 기능을 확인합니다.	Rome

CSP: 포털 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
CSP - CSP 포털에서 고객이 제품 케이스 만들기	Consumer Service Portal에서 제품 케이스를 소비자로서 만듭니다. 주: 소비자 서비스 포털이 필요합니다. 또한 테스트는 관리자로서 실행해야 합니다.	Madrid
CSP - 홈페이지에서 검색	Consumer Service Portal에서 정보를 검색합니다. 검색은 케이스, 지식 문서 및 커뮤니티 스레드를 포함합니다.	New York
CSP - 지원 프로파일 업데이트	Consumer Service Portal에서 소비자의 프로파일을 업데이트합니다.	New York
CSP - 제품 등록	Consumer Service Portal에서 제품을 등록합니다.	New York
CSP - 케이스에 대한 요청된 정보 제공	Consumer Service Portal에서 소비자는 에이전트가 요청한 케이스에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.	New York
CSP - 케이스에 제안된 솔루션 수락	Consumer Service Portal에서 케이스에 대해 제안된 솔루션을 수락합니다.	New York
CSP - 설문 조사에 대한 피드백 제공	Consumer Service Portal에서 케이스가 종결된 후 설문 조사에 대한 피드백을 제공합니다.	New York
CSP - CSP 포털에서 게시물 보기	고객 서비스 포털에서 게시물을 봅니다.	Orlando

결정 안내 - 차선 전략 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
차선 전략 목록 확인- Guided Decisions	구성된 규칙에 따라 권장되는 차선 전략 목록을 확인합니다.	San Diego

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

결정 안내 - 차선 전략 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
차선 전략 순위 확인- Guided Decisions	구성된 규칙에 따라 권장되는 차선 전략 목록을 확인합니다.	San Diego

TC: 대상 지정 커뮤니케이션 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
TC - 수신자 목록 만들기	필요한 매개변수로 수신자 목록을 만듭니다. "수신자"라는 관련 목록에서 새 수신자 목록을 확인합니다.	Orlando
TC - 게시물 만들기	게시물을 만듭니다. 게시물은 게시 날짜를 기반으로 게시되며 수신자 목록에 있는 사용자가 게시를 받는지 확인합니다.	Orlando

CSM Agent Workspace 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
CSM - 작업 공간의 케이스에서 문제 생성	CSM Agent Workspace에서 고객 서비스 에이전트가 수행한 케이스에서 문제 기록이 생성되는지 테스트합니다.	Quebec
CSM - Agent Workspace에서 케이스 에스컬레이션	CSM Agent Workspace에서 고객 서비스 케이스를 에스컬레이션합니다.	Quebec
CSM - 케이스 생성 및 솔루션 제안	고객 서비스 케이스를 생성하고 CSM Agent Workspace에서 해당 케이스에 대한 솔루션을 제안합니다.	Quebec
CSM - 케이스를 생성하고 Agent Workspace에서 이 케이스를 에이전트에게 할당합니다.	고객 서비스 케이스를 생성하는 기능을 확인하고 케이스를 CSM Agent Workspace의 에이전트에게 할당합니다.	Quebec
CSM - Agent Workspace에서 중요 케이스 후보를 승인	CSM Agent Workspace에서 케이스에 대해 중요 케이스 후보를 승인하는 기능을 확인합니다.	Quebec
CSM - Agent Workspace에서 중요 케이스의 하위 케이스 생성	CSM Agent Workspace의 수신자 목록을 사용하여 중요 케이스에서 하위 케이스를 생성하는 기능을 확인합니다.	Quebec
CSM - Agent Workspace에서 비즈니스 위치 만들기	Agent Workspace에서 새 비즈니스 위치를 만듭니다.	Rome

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Agent Workspace 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
	주: 비즈니스 위치가 필요합니다.	
CSM - 작업 공간에서 세대 만들기	Agent Workspace에서 새로운 세대를 만듭니다. 주: Customer Service Household가 필요합니다.	Rome
CSM - 케이스에서 Knowledge 격차 만들기	Agent Workspace의 케이스에서 Knowledge 격차를 만듭니다.	Rome

CSM Walkup Experience 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
CSM Walkup: 워크업 사용자로 체크인, 큐 살펴보기, 설문 조사 제출	워크업 사용자는 체크인을 수행하고 큐를 살펴보고 설문 조사를 통해 피드백을 제출합니다. 주: 이 테스트는 데모 데이터와 함께 제공되는 시애틀 위치를 사용할 수 있는 경우에 작동합니다.	Rome

고객 서비스 케이스 라우팅 및 할당

케이스 라우팅 기능은 일치 규칙 및 할당 규칙을 사용하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 고객 서비스 에이전트에 라우팅합니다.

케이스가 에이전트로 라우팅될 수 있으려면 케이스가 충족해야 하는 특정 조건을 설정하는 일치 규칙을 하나 이상 생성합니다. 그런 다음 할당 규칙을 사용하여 제품 지식과 가용성을 기반으로 이러한 케이스를 에이전트로 라우팅합니다. MatchingRuleProcessor API를 호출하여 일치 규칙을 실행하고 사용자 목록(sys_ids)을 반환할 수도 있습니다.

5분 길이의 이 비디오를 통해 할당 규칙, 할당 워크벤치 및 고급 작업 할당을 만드는 방법에 대해 알아보십시오. 이 비디오에서는 할당 규칙 생성, 할당 워크벤치 및 고급 작업 할당을 비롯하여 라우팅 및 할당에 대한 다양한 구성 측면에 대해 설명합니다.

일치 규칙

일치 규칙은 두 개의 정의된 조건을 기반으로 합니다. 하나는 특정 케이스의 속성을 식별하는 조건, 나머지 하나는 이 속성을 사용하여 케이스를 처리하기에 가장 적절한 에이전트 자원을 식별하는 조건입니다. 일치 규칙은 일치 규칙 양식을 사용하여 만들어집니다.

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

케이스 속성을 식별하려면 작업 유형을 저장하는 테이블(예: 케이스 테이블)을 선택한 다음, 조건 작성기를 사용하여 라우팅되기 전 케이스가 충족해야 하는 하나 이상의 조건을 생성합니다. 예를 들어, 특정 계정 및 제품 또는 특정 제품 및 우선순위 수준에 대한 조건을 작성할 수 있습니다.

에이전트 자원을 식별하려면 다음 자원 일치 메서드 중 하나를 사용하십시오.

- 단순: 사용자 목록에서 자원 이름을 선택합니다.
- 고급: 사용 가능한 에이전트 자원을 필터링하는 조건을 작성합니다. 이러한 조건은 사용자 역할, 에이전트 그룹, 특정 기술, 작업 부하 또는 에이전트 가용성에 기반을 둘 수 있습니다.
- 스크립트됨: 에이전트 자원을 식별하는 사용자 지정된 스크립트를 만듭니다.

다른 자원 일치 메서드인 선택 기준을 사용하면 선택된 일치 기준으로 할당 워크벤치와 함께 사용할 일치 규칙을 만들 수 있습니다.

할당 규칙

사용자와 그룹에 작업을 자동으로 할당하려면 할당 규칙을 사용합니다. 일치 규칙 양식에서 할당 규칙 생성 관련 링크를 클릭하여 일치 규칙에 대한 할당 규칙을 생성합니다. 일치 규칙 조건이 충족되면 할당 규칙을 사용하여 케이스를 사용자 또는 그룹에 라우팅할 수 있습니다. 작업이 다른 사용자나 그룹에 이미 할당되지 않은 경우에만 할당 규칙이 적용됩니다.

> **주:**
> 일치 규칙과 할당 규칙은 동기화되지 않은 독립 기록입니다. 일치 규칙의 적용 대상 구성요소를 변경하면 할당 규칙에 반영되지 않습니다.

할당 규칙을 만들 때 다음을 선택합니다.

- 작업이 할당되기 전에 충족해야 하는 작업 유형과 조건에 대한 테이블입니다.
- 작업이 할당되는 사용자 또는 그룹입니다.

또는 스크립트를 만들어 할당 규칙을 추가로 사용자 지정할 수도 있습니다.

관련 정보

할당 규칙 모듈

MatchingRuleProcessor API 호출

일치 규칙을 하나 이상 만든 후 MatchingRuleProcessor API를 호출하고 규칙을 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

프로시저

- `matchingRuleProcessor` 클래스의 `processAndGetCandidates` 메서드를 사용하여 일치하는 엔진을 호출할 수 있습니다.
  작업 기록과 자원 수를 전달합니다. 결과는 자원 sys_ids 배열입니다.
- 시스템은 각 규칙의 실행 순서 필드에 저장된 숫자를 기반으로 일치 규칙을 처리합니다.
  결과는 케이스 라우팅 및 할당에 사용할 수 있는 사용자 목록(sys_ids)입니다.

역방향 일치

역방향 일치는 동일한 일치 규칙을 사용하여 자원에서 작업이 아닌 작업에서 자원으로 일치시킵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 및 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
자원 매칭 엔진은 다음 두 가지 방법으로 자원과 작업을 일치시킬 수 있습니다.

- 정방향: 작업의 자원과 일치
- 역방향: 자원의 작업과 일치

정방향과 역방향 일치 모두에 동일한 일치 규칙을 사용할 수 있습니다.

프로시저

- 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 역방향 일치를 사용하여 이용 가능한 다음 에이전트가 어떤 호출을 해야 할지 결정할 수 있습니다.
- 역방향 일치는 사용자 sys_ids 대신 sys_ids 케이스 목록을 반환합니다.
  역방향 일치를 사용하면 특정 집합에 반환되는 케이스를 제한할 수도 있습니다. 다음 예시에서는 역방향 일치를 사용하는 방법을 보여줍니다.

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
"sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to consider>])
```

역방향 일치 규칙에 대해 반환되는 작업 **sys_ids** 수 제한

역방향 일치 규칙은 sys_ids 케이스 목록을 반환합니다. reverse.matchingrule.entity.limit 시스템 속성에 숫자를 구성하여 반환되는 케이스 수를 제한합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. reverse.matchingrule.entity.limit 시스템 속성을 검색합니다.
3. 숫자 필드에서 반환되는 케이스 수를 변경합니다.
   기본 숫자는 30입니다.

결과
반환되는 케이스 수가 시스템 속성에 나열된 값보다 큰 경우, 스크립팅됨 및 선택 기준 일치 규칙에 대해 역방향 일치 규칙이 실행되지 않습니다.

할당 워크벤치 개요

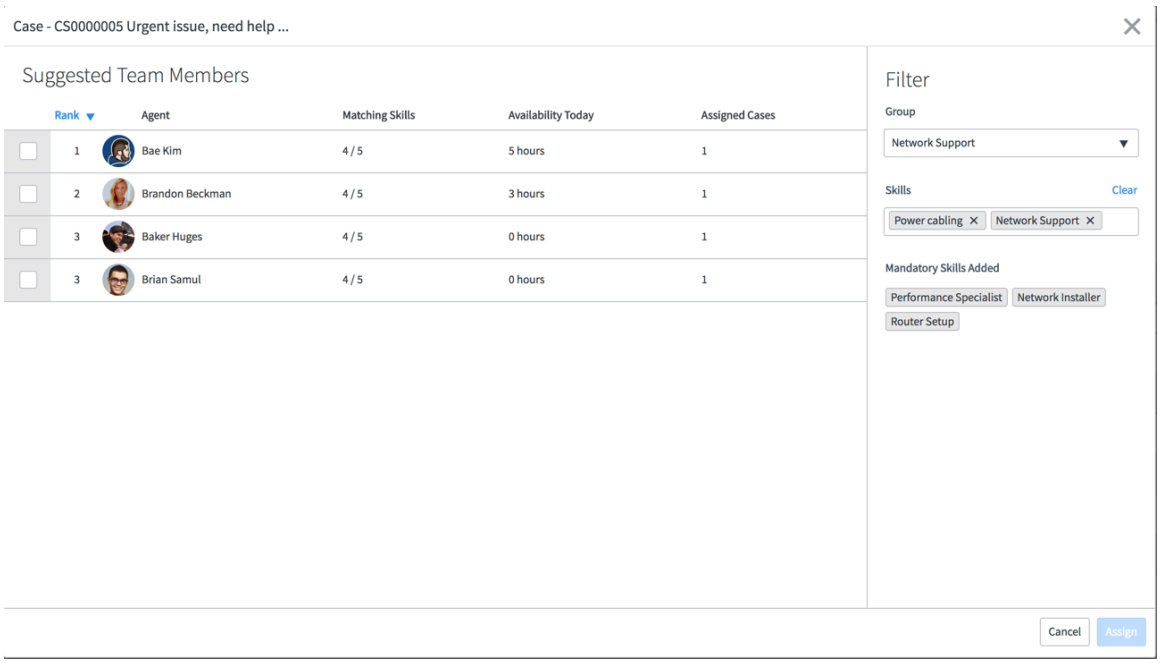
할당 워크벤치를 사용하면 고객 서비스 관리자는 에이전트에 작업을 효율적이고 지능적으로 할당할 수 있습니다. 워크벤치는 구성 가능한 기준(예: 기술 및 가용성 등)을 사용하여 선택한 그룹의 에이전트를 평가하고 전체적인 순위를 알려줍니다. 관리자는 이러한 결과를 보고 버튼 하나를 클릭하여 작업을 할당할 수 있습니다.

할당 워크벤치에는 다음을 포함하여 작업 할당에 대한 모든 관련 정보가 표시됩니다.

- 작업 할당 그룹에 있는 에이전트 목록입니다.
- 에이전트를 평가하는 데 사용되는 일치 기준입니다.
- 할당 그룹 내 각 에이전트의 전체 순위입니다.
- 현재 할당 그룹 및 해당 작업에 대해 식별된 기술(필수 기술 포함)에 대한 필터입니다.

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

할당 워크벤치



에이전트는 1부터 워크벤치에 구성된 기준에 따른 숫자까지 순위가 결정됩니다. 일치하는 기준이 많을수록 에이전트의 순위가 높습니다. 두 에이전트의 기준이 동일하면 에이전트의 순위가 동일합니다. 에이전트의 순위를 가리켜 세부 정보를 표시합니다.

이 필터를 사용하여 할당 그룹을 변경하고 기술을 추가하거나 제거합니다. 할당 그룹이나 기술 목록에 대한 변경은 워크벤치에 즉시 반영됩니다.

- 할당 그룹을 변경하면 다른 에이전트 목록이 표시됩니다.
- 기술을 추가하거나 제거하면 에이전트 순위가 변경될 수 있습니다.

필수 기술 기능을 사용하는 경우, 할당 워크벤치에 표시된 에이전트는 필수 기술 부가 추가 목록의 기술별로 필터링된 다음, 다른 일치 기준에 따라 순위가 지정됩니다.

주:
에이전트는 필수 기술을 추가 또는 제거하거나, 필수가 아닌 기술로 지정할 수 없습니다.

할당 워크벤치 구성

할당 워크벤치 구성은 선택 기준 일치 유형에 따라 일치 규칙에 저장됩니다. 기본 구성은 다음과 같은 네 가지 기본 일치 기준 중 세 가지를 포함하는 케이스 할당 권장사항 일치 규칙을 사용합니다.

- 오늘 가용성
- 일치하는 기술
- 할당된 케이스

이러한 일치 기준에 따라 워크벤치는 그룹에 있는 각 에이전트의 전체 순위를 계산하여 표시합니다. 필요에 따라 일치 기준과 케이스 할당 권장 사항 일치 규칙을 수정하거나 생성할 수 있고 다음 단계에 따라 사용자 고유의 구성을 만들 수 있습니다.

1. 일치 기준을 하나 이상 만듭니다.
2. 선택 기준 일치 유형과 함께 일치 규칙을 만듭니다.
3. 일치 규칙을 열고 원하는 일치 기준을 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.

필수 기술을 사용하는 경우, 이 일치 규칙의 일치하는 기술 기준을 일치하는 기술 - 필수 기술 지원 기준으로 바꾸어 케이스에 필요한 필수 기술을 보유한 에이전트와 매칭해야 합니다.

할당 워크벤치 사용

작업 양식의 할당 대상 필드 옆에 있는 에이전트 찾기 아이콘( )을 클릭하여 할당 워크벤치에 액세스합니다.

주:
현재 기록의 상태는 에이전트 찾기 아이콘의 가용성을 결정합니다. 이 아이콘은 오픈, 대기 중, 취소됨 상태의 기록에 사용할 수 있으며 사용자에게 할당 대상 필드에 대한 쓰기 권한이 있는 경우에 사용 가능합니다. 신규 또는 종결 상태의 기록에 대해서는 아이콘을 사용할 수 없으며 할당 대상 필드가 현재 사용자에게 읽기 전용인 경우에도 아이콘을 사용할 수 없습니다.

원하는 열 머리글을 클릭하여 에이전트 목록을 일치 기준에 따라 정렬하고 선택한 조건을 기준으로 제안된 에이전트 순서를 재정리합니다.

필터의 그룹 목록에서 다른 할당 그룹을 선택합니다. 에이전트 목록은 선택 사항에 따라 업데이트됩니다. 선택한 그룹에 에이전트가 포함되어 있지 않으면 다른 그룹을 선택하라는 메시지가 표시됩니다.

필터의 기술 목록에서 기술을 추가하거나 제거합니다. 이러한 선택 사항은 일치하는 기술 열에 반영됩니다.

작업에 대해 필수로 식별된 기술은 필수 기술 부가 추가 목록에 표시됩니다. 이러한 선택 사항은 일치하는 기술 열에도 반영됩니다. 이 목록에서 기술을 추가하거나 제거할 수 없습니다.

에이전트를 선택하고 할당을 클릭하여 작업을 할당합니다. 워크벤치가 닫히고 케이스 양식으로 돌아갑니다. 할당 대상 필드가 선택한 에이전트로 업데이트됩니다. 케이스 양식의 저장을 클릭하여 이 할당을 저장합니다.

플러그인

Assignment Workbench 플러그인(com.snc.assignment_workbench)은 고객 서비스 관리의 일부로 활성화됩니다.

Case Assignment Workbench Demo 플러그인(com.snc.case_assignment_workbench_demo)은 워크벤치에 대한 데모 데이터를 제공합니다.

테이블

할당 워크벤치는 다음 테이블을 추가합니다.

할당 워크벤치 테이블

테이블	설명
일치 기준 [matching_dimension]	할당 워크벤치에 대한 구성을 만드는 데 사용할 수 있는 일치 기준을 저장합니다.
기준 선택 [matching_dimension_for_assignment]	할당 워크벤치 구성 일치 규칙에 일치 기준을 저장합니다.
일치 규칙	할당 워크벤치에 대한 구성인 일치 규칙을 포함하는 일치 규칙을 저장합니다.

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

할당 워크벤치 테이블

테이블	설명
[matching_rule]	

사용자 역할

할당 워크벤치는 다음 역할을 추가합니다.

할당 워크벤치 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
할당 워크벤치 [assignment_workbench]	고객 서비스 에이전트 및 소비자 서비스 에이전트의 할당 워크벤치에 대한 액세스를 제공합니다.	기술 사용자 [skill_user]

속성

할당 워크벤치는 다음 속성을 추가합니다.

할당 워크벤치 속성

속성	설명
assignment_workbench.find.agents.title	매크로 버튼의 제목입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 에이전트 찾기 • 위치: 라우팅 및 할당 〉 속성
assignment_workbench.new.window	이 옵션을 사용하면 새 창에 할당 워크벤치가 열립니다. • 유형: true | false • 기본값: false: • 위치: 라우팅 및 할당 〉 속성
assignment_workbench_no_of_agents	페이지당 에이전트 수입니다. (성능을 향상시키려면 페이지당 에이전트를 50개 넘게 사용하지 마십시오.) • 유형: 선택 목록 • 기본값: 30 • 위치: 라우팅 및 할당 〉 속성

관련 정보

할당 워크벤치 구성

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

케이스 할당에 대한 일치 기준

할당 워크벤치는 구성 가능한 일치 기준(예: 기술 및 가용성 등)을 사용하여 선택한 그룹의 에이전트를 평가하고 전체적인 순위를 알려줍니다.

다음 세 가지 유형의 일치 기준이 있습니다.

- 단순 일치: 에이전트의 시간대를 작업 위치의 시간대와 일치시키는 등, 일대일 일치를 만듭니다.
- 집계: 단순 쿼리를 사용하여 집계 결과를 반환합니다. 집계 유형의 경우 테이블을 선택하고 필터를 만든 다음 할당 대상 필드와 같은 집계 필드를 선택합니다. 이 쿼리 유형은 사용자 집합을 반환합니다.
- 스크립트됨: 사용자 목록을 반환하는 스크립팅된 쿼리를 사용합니다.

할당 워크벤치와 함께 다음과 같은 여러 일치 기준이 제공됩니다.

- 오늘 가용성: 가용성은 에이전트의 작업 일정, 할당된 작업, 개인 휴가를 기준으로 계산됩니다. 에이전트의 가용성이 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 높아집니다.
- 일치하는 기술: 케이스에 필요한 기술과 일치하는 에이전트 기술 개수입니다. 일치하는 기술이 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 높아집니다.
- 일치하는 기술 - 필수 기술 지원 필수 기술과 일치하는 에이전트 기술 수를 계산합니다. 이를 위해 필수 기술이 없는 모든 에이전트를 필터링하고 나머지 에이전트 순위를 매기면 됩니다. 일치하는 기술이 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 높아집니다.

  주:
  필수 기술 기능을 사용하는 경우 일치하는 기술 - 필수 기술 지원 기준을 사용하여 케이스에 대해 식별된 필수 기술이 있는 에이전트를 매칭합니다.

- 할당된 케이스: 이 에이전트에 이미 할당된 케이스 개수입니다. 할당된 케이스가 많을수록 에이전트의 전체 순위에 대한 기여도는 더 낮아집니다.
- 마지막 할당: 할당된 작업의 균형을 위해 마지막으로 할당된 작업을 기준으로 에이전트의 우선순위를 지정했습니다.

일치 기준을 작성하려면 유형을 선택하고 해당 유형과 관련된 필드를 사용하여 쿼리를 작성합니다. 일치 기준을 생성한 후에는 선택 기준 유형의 일치 규칙을 생성하고 원하는 일치 기준을 선택하여 할당 워크벤치에 대한 구성을 생성할 수 있습니다.

워크벤치 구성의 일치 기준을 선택하는 과정에서 각 개별 기준에 대해 다음 설정을 지정할 수 있습니다.

- 사용량 순위 및 표시
- 순위 지정 메서드
- 순위 가중치
- 임계치
- 활성/비활성

사용량 순위 및 표시

사용 대상 필드에서 일치 기준이 사용되는 방식을 지정합니다.

- 순위 및 표시: 이 기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하고, 이를 워크벤치의 열에 표시합니다.
- 표시 전용: 기준을 워크벤치의 열에 표시하지만 에이전트 순위를 결정하는 데 사용하지 않습니다.
- 순위 전용: 기준을 사용하여 에이전트 순위를 결정하지만 워크벤치에 표시하지 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.

순위 지정 메서드

다음과 같은 두 가지 순위 지정 메서드가 있습니다.

- 많을수록 좋음: 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때는 가용성이 많을수록 좋습니다.
- 적을수록 좋음: 예를 들어, 에이전트 순위를 결정할 때 할당된 케이스 수가 적을수록 좋습니다.

가중치

일치하는 각 기준에는 가중치가 할당됩니다. 기본적으로 케이스 할당 권장사항 일치 규칙의 일치 기준에는 가중치 10이 할당됩니다. 더 중요한 기준에 더 높은 가중치를 할당할 수 있습니다.

임계치

임계치는 기준에 대한 최소 요구사항을 설정합니다. 예를 들어, 작업에 필요한 기술이 세 개 이상인 에이전트만 보려면 일치하는 기술 기준의 임계치를 3으로 설정하십시오. 가용성을 위해 원하는 시간 수로 임계치를 설정하여 사용 가능한 최소 작업 시간 수가 있는 에이전트만 표시합니다. 일치 규칙 양식의 기준 선택 관련 목록에서 임계치를 설정할 수 있습니다. 필요한 경우 목록을 개인화하고 임계치 열을 추가합니다.

활성/비활성

할당 워크벤치 구성을 결정하는 일치 규칙과 연결된 여러 기준이 있을 수 있습니다. 각각의 기준을 활성 또는 비활성으로 설정할 수 있습니다. 이 설정을 변경하면 에이전트 순위에 즉시 영향을 줍니다. 일치 규칙 양식의 기준 선택 관련 목록에서 이와 같이 변경할 수 있습니다. 필요한 경우 목록을 개인화하고 활성 열을 추가합니다.

에이전트 순위 계산

할당 워크벤치는 일치 기준의 값과 해당하는 각 가중치를 추가하고 이러한 값을 사용하여 전체 에이전트 순위를 결정합니다.

1. 각 기준에 대해 숫자를 계산합니다.
2. 이 숫자에 기준 가중치를 곱합니다.
3. 결과를 모든 기준의 합계로 나눕니다.
4. 각 기준에 대해 이를 반복하고 결과를 더합니다.

다음 예시에서는 일치하는 조건 값이 있는 에이전트의 순위가 결정되는 방식을 보여줍니다.

- 일치하는 기술과 필수 기술 지원: 5/6
- 오늘 가용성: 7시간
- 할당된 케이스: 2

계산:

- 일치하는 기술: `2/3 = 0.666` (최대 기술 개수는 3)
- 오늘 가용성: `7/8 = 0.875` (최대 시간 수는 8)
- 할당된 케이스: `2/26 = 0.0769` (테이블의 총 작업 수는 26)
- 가중치: 일치하는 각 기준의 가중치는 10으로 동일

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```


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

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

이 계산은 할당 그룹의 각 에이전트에 대해 수행됩니다. 에이전트는 이 계산 값을 기준으로 순위가 매겨집니다(가장 높은 숫자가 가장 높은 순위를 차지).

케이스 할당을 위한 일치 규칙

일치 규칙을 사용하여 할당 워크벤치에 대한 구성을 생성합니다.

할당 워크벤치 구성은 선택 기준 일치 유형에 따라 일치 규칙에 저장됩니다.

기본 구성은 다음과 같은 네 가지 기본 일치 기준 중 세 가지를 사용하는 케이스 할당 권장사항 일치 규칙을 사용합니다.

- 오늘 가용성
- 일치하는 기술
- 할당된 케이스

주:
필수 기술 기능을 사용하는 경우 일치하는 기술 - 필수 기술 지원 기준을 사용하여 케이스에 대해 식별된 필수 기술이 있는 에이전트를 매칭합니다.

이 일치 규칙을 사용자 지정하여 에이전트 권장사항 계산에 필요한 특정 요구를 충족할 수 있습니다. 할당 규칙을 만들 경우 자동 할당에도 이 일치 규칙을 사용할 수 있습니다.

특별 처리 메모 개요

특별 처리 메모 애플리케이션을 사용하여 개별 기록에 대한 중요한 정보를 사용자에게 알리는 메모를 작성합니다.

특정 기록 또는 하나 이상의 조건을 충족하는 기록 집합에 대한 특별 처리 메모를 만듭니다. 또한 고객 서비스 케이스와 연결된 계정 또는 제품과 같은 관련 기록에서 특별 처리 메모를 표시하도록 특별 처리 메모 애플리케이션을 구성할 수도 있습니다.

sn_shn.admin 역할의 사용자는 특별 처리 메모를 사용하도록 원하는 엔터티 테이블을 구성한 다음, 해당 양식을 구성하여 목록 또는 팝업 창을 표시할 수 있습니다. sn_shn.admin 역할의 사용자는 메모를 만들고, 보고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. sn_shn.editor 역할의 사용자는 메모를 보고 업데이트할 수 있습니다. sn_shn.user 역할의 사용자는 메모를 볼 수 있습니다.

특별 처리 메모를 만든 후에는 포함된 목록, 기록 양식의 관련 목록, 양식에 액세스하면 표시되는 팝업 창 등 다양한 방식으로 표시할 수 있습니다.

특별 처리 메모에는 메시지 외에도 상태, 할당된 우선순위 및 만료 날짜가 있습니다. 메모의 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다.

특별 처리 메모의 다양한 상태

상태	정의
활성	메모가 활성 상태입니다. 활성 메모는 특별 처리 메모 목록 이나 팝업 창에 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.

특별 처리 메모의 다양한 상태

상태	정의
	활성 메모는 비활성 또는 만료됨으로 설정될 때까지 목록에 남아 있습니다. 활성 메모는 해제되거나 비활성 또는 만료됨으로 설정될 때까지 팝업 창에 남아 있습니다.
비활성	이 메모는 더 이상 활성 상태가 아닙니다. sn_shn.admin 또는 sn_shn.editor 역할의 사용자는 더 이상 유용하지 않은 정보가 담긴 메모를 비활성으로 설정할 수 있습니다. 비활성으로 설정된 메모는 특별 처리 메모 목록이나 팝업 창에서 제거됩니다. 비활성 메모는 다음으로 이동하여 볼 수 있습니다. **Special Handling Notes** 〉 **Special Handling Notes**.
만료됨	메모가 만료 날짜에 도달했거나 수동으로 만료되었습니다. 메모가 만료되면 양식은 시스템 관리자가 아닌 모든 사용자 역할에게 읽기 전용이 됩니다. 만료 날짜에 도달하면 예약된 작업에 의해 자동으로 메모가 만료됩니다. 또한 예약된 작업은 비활성 메모가 만료 날짜에 도달하는 경우 비활성 메모를 만료됨으로 설정합니다.

특별 처리 메모를 작성할 때 즉시 적용되도록 하거나, 적용되기 시작되는 날짜를 선택할 수 있습니다. 만료 날짜도 선택할 수 있습니다.

메모에는 다음 우선순위 중 하나가 할당될 수 있습니다.

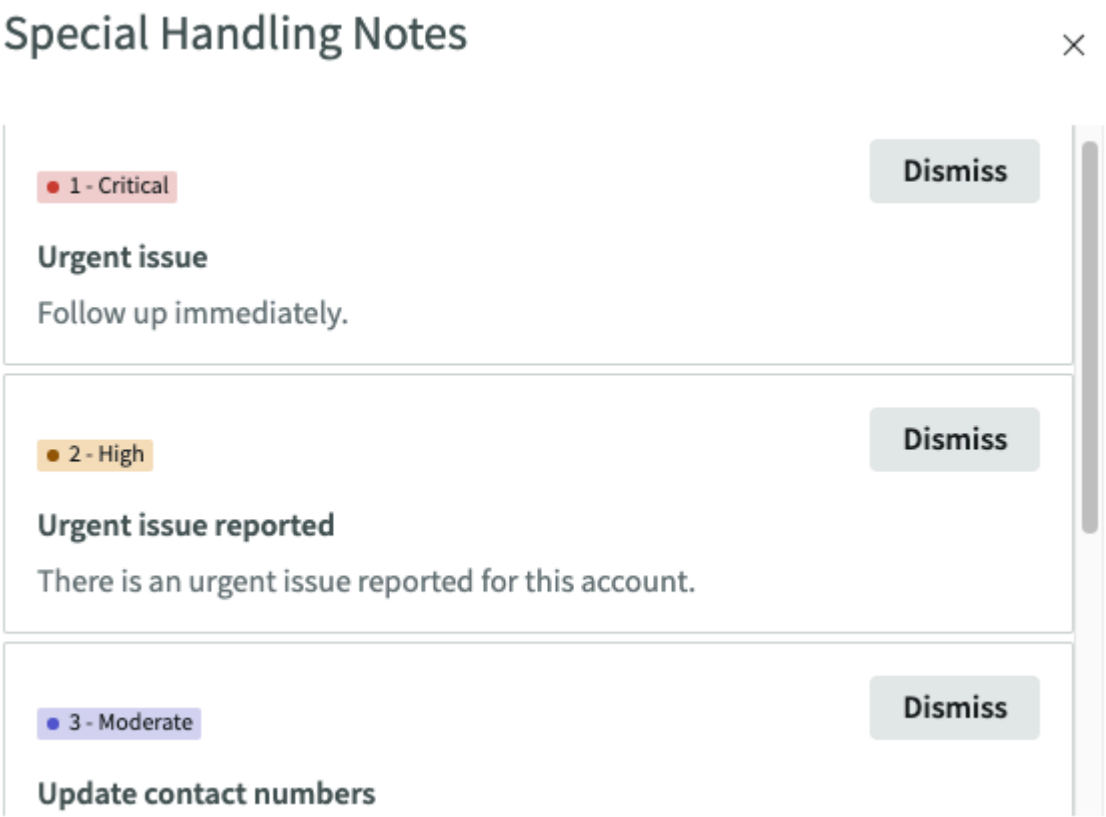
- 1 - 중요
- 2 - 높음
- 3 - 보통
- 4 - 낮음

각 우선순위에는 색상이 지정되어 있으며, 이 색상은 팝업 창에 색상 표시줄과 목록의 우선순위 필드에 색상 원으로 표시됩니다. 플랫폼 인터페이스와 CSM 작업 공간 인터페이스는 다양한 색상을 통해 우선순위를 나타냅니다.

우선순위	플랫폼 인터페이스	**CSM** 작업 공간 인터페이스
1 - 중요	빨간색	빨간색
2 - 높음	주황색	주황색
3 - 보통	녹색	보라색
4 - 낮음	파란색	회색

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업 공간 인터페이스의 특별 처리 메모



특별 처리 메모 목록

특별 처리 메모는 포함된 목록이나 관련 목록의 양식에 표시될 수 있습니다. sn_shn.admin 역할의 사용자는 특별 처리 메모 목록을 표시하도록 양식을 구성할 수 있습니다. 기록에 대한 활성 메모가 하나 이상 있는 경우 이 목록이 양식에 표시됩니다. 특별 처리 메모 목록에는 다음과 같은 메모 정보가 표시됩니다.

- 메시지
- 만료 날짜
- 우선순위
- 테이블

팝업 창에 메모를 표시하는 추가 속성을 구성하지 않으면 특별 처리 메모가 목록에 표시됩니다.

특별 처리 메모 팝업 창

특별 처리 메모는 팝업 창의 양식에 표시될 수 있습니다. sn_shn.admin 역할의 사용자는 특별 처리 메모 팝업 창을 표시하도록 양식을 구성할 수 있습니다. 이 창은 하나 이상의 활성 메모가 있는 기록에 액세스할 때 표시됩니다. 팝업 창에는 각 메모에 대한 다음 정보가 표시됩니다.

- 메시지
- 우선순위

팝업 창에 특별 처리 메모를 표시하려면 다음으로 이동합니다. **Special Handling Notes** 〉 속성 을 클릭하고 관련 속성을 설정합니다.

메모를 해제하려면 해제를 클릭합니다. 일단 메모를 해제하면 더 이상 팝업 창에 표시되지 않습니다. 특별 처리 메모 팝업 창을 닫으려면 **X**를 클릭합니다.

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

만료될 특별 처리 메모

매일 자정에 실행되기로 예정된 특별 처리 메모 비활성화 작업은 각 메모의 발효 시기 및 만료 날짜 필드의 날짜를 확인합니다.

- 특별 처리 메모가 발효 시기 날짜에 도달하면 예약된 작업이 메모의 상태를 활성으로 설정합니다.
- 특별 처리 메모가 만료 날짜에 도달하면 예약된 작업이 메모의 상태를 만료됨으로 설정합니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션

에스컬레이션 기능을 사용하여 특정 케이스 또는 계정을 강조 표시하고 중요한 고객 문제에 대한 관심을 높입니다.

케이스 또는 계정을 에스컬레이션하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 고객 문제에 대한 관심도를 높입니다.
- 문제에 대해 쉽게 소통할 수 있습니다.
- 해결 진행률을 추적할 수 있습니다.

케이스 에스컬레이션과 계정 에스컬레이션의 차이

케이스와 계정의 에스컬레이션 프로세스는 비슷하지만 몇 가지 중요한 차이점이 있습니다.

- 케이스 에스컬레이션: 고객 서비스 에이전트는 일반적으로 케이스 에스컬레이션을 관리하고, 에스컬레이션된 케이스를 직접 처리하여 문제를 해결합니다.
- 계정 에스컬레이션: 에스컬레이션 관리자는 일반적으로 계정 에스컬레이션을 관리합니다. 여기에는 연결된 여러 개의 케이스와 에스컬레이션 기록의 기록 세부 사항이 포함될 수 있습니다.

자세한 내용은 케이스 에스컬레이션과 계정 에스컬레이션의 차이를 참조하십시오.

케이스 및 계정 에스컬레이션 구성

다음 테이블에는 케이스 및 계정 에스컬레이션 구성 작업의 개요가 포함되어 있습니다. 시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 이러한 작업을 수행할 수 있습니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션 구성 작업

작업	설명
에스컬레이션 관리 구성	Customer Service Management 안내 설정을 사용하여 케이스 및 계정 에스컬레이션을 구성합니다.
케이스 또는 계정 에스컬레이션 템플릿 생성	에스컬레이션 템플릿은 에스컬레이션 유형과 선택 사항인 승인 프로세스를 포함하여 에스컬레이션 요청이 처리되는 방식을 결정합니다.
케이스 또는 계정 에스컬레이션 심각도 생성	다양한 심각도의 에스컬레이션에 대한 정의를 생성하고 색상 표시기를 선택하여 사용자 인터페이스에서 에스컬레이션된 케이스와 계정을 강조 표시합니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션 사용

다음 테이블에는 케이스 및 계정 에스컬레이션 사용자 작업의 개요가 포함되어 있습니다.

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

케이스 및 계정 에스컬레이션 사용자 작업

작업	설명
케이스 또는 계정 에스컬레이션	고객 대신 또는 내부용으로 케이스나 계정을 에스컬레이션할 수 있습니다. 케이스 또는 계정을 에스컬레이션하면 연결된 에스컬레이션 기록이 생성됩니다. 필요한 역할: 에스컬레이션 요청자
에스컬레이션된 케이스 또는 계정 관리	에스컬레이션 기록을 사용하여 에스컬레이션 프로세스를 통해 케이스 또는 계정을 관리합니다. 에스컬레이션 심각도에 해당하는 색상 표시기가 있는 목록과 양식에 에스컬레이션된 케이스와 계정이 표시됩니다(빨간색: 높음 또는 주황색: 중간). 필요한 역할: • 고객 서비스 에이전트 • 에스컬레이션 관리자
케이스 또는 계정 디에스컬레이션	에스컬레이션의 원인이 해결되면 케이스 또는 계정을 디에스컬레이션합니다. 필요한 역할: 디에스컬레이션 요청자
선택 사항인 에스컬레이션 승인 프로세스 사용	승인자가 요청을 검토하고 에스컬레이션을 승인하거나 거부하는 선택적 승인 단계가 포함됩니다. 선택 사항인 승인 단계를 사용하는 경우, 승인 시 에스컬레이션 기록이 생성되고 케이스 또는 계정과 연결됩니다.

케이스 에스컬레이션과 계정 에스컬레이션의 차이

케이스 에스컬레이션과 계정 에스컬레이션의 차이 개요

- 케이스 에스컬레이션: 고객 서비스 에이전트는 일반적으로 케이스 에스컬레이션을 관리하고, 대부분의 문제 해결 작업을 수행하며, 이는 케이스 기록에 기록됩니다. 케이스 에스컬레이션의 경우, 에스컬레이션 기록은 주로 상태 보고 목적으로 사용됩니다. 또한 에스컬레이션 SLA는 에이전트가 정기적인 업데이트를 제공하는 에스컬레이션 기록이 아닌 케이스 기록과 연결됩니다.
- 계정 에스컬레이션: 계정 에스컬레이션 관리자는 일반적으로 계정 에스컬레이션을 관리합니다. 여러 기본 케이스에 연결되기 때문입니다. 계정 관리자는 여러 명의 케이스 소유자와 협력하여 고객 에스컬레이션을 해결하고 에스컬레이션 기록을 사용하여 연결된 케이스의 상태를 통합하고 정기적인 업데이트를 제공합니다. 따라서 SLA는 에스컬레이션 기록과 연결됩니다.

케이스 에스컬레이션과 계정 에스컬레이션의 차이

기능	케이스 에스컬레이션	계정 에스컬레이션
관계	케이스에 일대일로 대응합니다.	계정에 일대일로 대응합니다. 사용자는 에스컬레이션 기록에 특정 케이스를 연결하여 어떤

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에스컬레이션과 계정 에스컬레이션의 차이

기능	케이스 에스컬레이션	계정 에스컬레이션
		케이스가 에스컬레이션을 유발하는지 나타낼 수 있습니다.
템플릿	케이스 에스컬레이션 템플릿을 사용합니다.	계정 에스컬레이션 템플릿을 사용합니다.
승인 워크플로우	기본 승인 워크플로우를 사용할 때 케이스 할당 그룹의 관리자를 승인자 목록에 자동으로 추가하는 옵션을 포함합니다.	계정 에스컬레이션이 여러 케이스에 연결될 수 있으므로, 케이스 할당 그룹의 관리자를 승인자 목록에 자동으로 추가하는 옵션을 포함하지 않습니다.
에스컬레이션 할당	별도의 할당을 포함하지 않습니다. 케이스 에스컬레이션은 개별 케이스에 해당하며 고객 서비스 에이전트가 에스컬레이션을 관리합니다.	별도의 할당을 포함합니다. 계정 에스컬레이션에는 서로 다른 에이전트에 할당된 여러 연결된 케이스가 있을 수 있으므로 에스컬레이션 기록에는 할당 대상 필드가 포함됩니다. 계정 에스컬레이션은 일반적으로 케이스 에스컬레이션보다 심각하기 때문에 계정 에스컬레이션은 일반적으로 에스컬레이션 관리자에게 할당됩니다.
감시 목록	계정 팀을 자동으로 에스컬레이션 감시 목록에 추가하는 옵션을 포함하지 않습니다.	계정 팀을 자동으로 에스컬레이션 감시 목록에 추가하는 옵션을 포함합니다.
케이스에 추가된 에스컬레이션 업데이트	에스컬레이션 기록에 대한 업데이트는 해당 케이스 기록의 작업 메모 필드에도 추가됩니다.	에스컬레이션 기록에 대한 업데이트는 계정 기록에 추가되지 않습니다.
SLA	에스컬레이션 기능과 함께 제공되는 케이스 에스컬레이션 SLA는 케이스에 연결됩니다.	에스컬레이션 기능과 함께 제공되는 계정 에스컬레이션 SLA는 계정에 연결됩니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션 프로세스

케이스 및 계정 에스컬레이션 프로세스는 요청에서 완료까지 몇 단계를 따릅니다.

1. 에스컬레이션 요청자 역할의 사용자가 케이스 또는 계정의 에스컬레이션을 요청합니다. 요청의 일부로 사용자는 다음과 같은 정보를 제공합니다.
   - 요청 이유
   - 에스컬레이션 근거
   - 에스컬레이션 심각도
   - 에스컬레이션 템플릿
   - 에스컬레이션을 위한 감시 목록

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

2. 승인이 필요한 경우에는 에스컬레이션 템플릿에서 식별된 승인 워크플로우 또는 승인자가 요청을 검토하고 에스컬레이션을 수락하거나 거부합니다.
3. 에이전트는 승인 후 에스컬레이션 양식을 사용하여 진행되는 에스컬레이션을 관리합니다. 예를 들어, 에이전트는 감시 목록에 사용자를 추가하고 에스컬레이션 추세를 업데이트할 수 있습니다.

   주:
   에스컬레이션 양식을 업데이트하면 현재 사용자 및 감시 목록에 있는 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

4. 문제가 해결되면 디에스컬레이션 요청자 역할의 사용자가 케이스 또는 계정을 디에스컬레이션할 수 있습니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션 구성요소

케이스 및 계정 에스컬레이션 기능과 함께 설치되는 역할, 모듈 및 테이블입니다.

역할

케이스 및 계정 에스컬레이션 기능에 포함된 역할입니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션 기능에 포함된 다양한 역할

역할	설명
에스컬레이션 요청자 (sn_customerservice.escalation_requester)	케이스 또는 계정의 에스컬레이션을 요청할 수 있습니다.
디에스컬레이션 요청자 (sn_customerservice.deescalation_requester)	케이스 또는 계정의 에스컬레이션을 해제할 수 있습니다. 이 역할에 sn_customerservice.escalation_requester 역할이 포함됩니다.

에스컬레이션 모듈

케이스 및 계정 에스컬레이션 기능은 고객 서비스 메뉴에 에스컬레이션 모듈을 추가합니다.

- 모두: 케이스 및 계정의 모든 에스컬레이션 기록을 나열합니다.
- 에스컬레이션 템플릿: 케이스 및 계정 에스컬레이션 템플릿을 나열합니다.
- 에스컬레이션 심각도: 에스컬레이션 심각도 유형을 나열합니다.

이 기능은 고객 서비스 메뉴에 에스컬레이션된 케이스 목록도 추가합니다. 고객 서비스 〉 케이스 〉 에스컬레이션됨

테이블

케이스 및 계정 에스컬레이션 기능에 포함된 테이블입니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션 기능에 포함된 다양한 테이블

테이블	설명
에스컬레이션 템플릿 [sn_customerservice_escalation_template]	에스컬레이션 템플릿 기록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 및 계정 에스컬레이션 기능에 포함된 다양한 테이블

테이블	설명
에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation]	에스컬레이션된 케이스 및 계정에 대해 만들어진 기록을 저장합니다.
에스컬레이션 심각도 [sn_customerservice_escalation_severity]	에스컬레이션 심각도 정의 기록을 저장합니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션 양식

고객 서비스 에이전트는 에스컬레이션 양식을 사용하여 케이스 및 계정의 에스컬레이션을 관리합니다.

에스컬레이션 양식에는 관련된 케이스 또는 계정, 에스컬레이션 이유와 근거 등 에스컬레이션 관련 정보가 포함됩니다. 또한 문제 해결을 위해 수행 중인 작업에 대한 메모와 추세를 비롯해 진행 중인 에스컬레이션 관련 정보도 포함되어 있습니다.

에스컬레이션 기록에는 하나 이상의 연결된 케이스가 포함될 수 있습니다. 고객 서비스 에이전트는 에스컬레이션 기록을 업데이트할 때 코멘트나 작업 메모를 입력할 수 있습니다. 케이스 에스컬레이션의 경우, 업데이트는 케이스 활동 기록에 작업 메모로 복제되므로 고객에게는 표시되지 않습니다.

에스컬레이션 양식에는 계정 에스컬레이션에 관련된 케이스를 포함하는 관련 케이스 관련 목록이 있습니다. 사용자는 이 관련 목록을 사용해 특정 케이스를 연결하여 어떤 케이스 때문에 에스컬레이션이 이루어지는지 나타낼 수 있습니다. 또한 에스컬레이션 양식에는 작업 **SLA** 및 승인자 관련 목록이 포함됩니다.

에스컬레이션 양식 필드

필드	설명
번호	에스컬레이션 요청에 자동으로 할당되는 번호입니다.
소스 기록	에스컬레이션이 요청되는 케이스 또는 계정입니다. 주: 소스 기록에 대한 케이스 또는 계정 양식에는 에스컬레이션 관련 목록이 포함됩니다.
상태	에스컬레이션의 현재 상태입니다. • 요청됨: 에스컬레이션 요청자 역할의 에이전트가 케이스 또는 계정의 에스컬레이션을 요청했습니다. • 에스컬레이션됨: 에스컬레이션 요청이 승인되었습니다. • 거부됨: 에스컬레이션 요청이 승인되지 않았습니다. • 종결: 에스컬레이션 이유가 해결되어 에스컬레이션이 종결되었습니다.
요청 소스	케이스 에스컬레이션 요청의 소스:

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

에스컬레이션 양식 필드

필드	설명
	• 고객이 요청함 • 내부적으로 요청됨
이유	케이스 에스컬레이션을 요청하는 이유: • 비활성 • 진전 결여 • 고객 부과 기한
감시 목록	이 특정 에스컬레이션 기록에 대한 감시 목록입니다. 계정 에스컬레이션의 경우, 감시 목록에 계정 팀 구성원을 추가할 수 있습니다. 케이스, 계정 또는 에스컬레이션 기록에 대한 감시 목록에 추가된 사용자는 케이스 또는 계정이 에스컬레이션된 경우와 에스컬레이션 기록이 업데이트된 경우에 이메일 알림을 받습니다.
할당 그룹	계정 에스컬레이션의 경우 이 계정에 대한 할당 그룹입니다.
할당 대상	계정 에스컬레이션의 경우 이 계정에 할당된 고객 서비스 에이전트입니다.
요청자	에스컬레이션을 요청한 사용자입니다.
승인자	승인된 경우 에스컬레이션 요청을 승인한 사용자입니다.
거부자	거부된 경우 에스컬레이션 요청을 거부한 사용자입니다.
디에스컬레이션 수행자	케이스 또는 계정 에스컬레이션을 디에스컬레이션한 사용자입니다.
에스컬레이션 유형	에스컬레이션을 요청한 사용자가 선택한 에스컬레이션 유형입니다.
에스컬레이션 심각도	이 에스컬레이션과 연결된 에스컬레이션 심각도로서, 사용자 인터페이스에서 에스컬레이션된 기록을 강조 표시하는 데 사용된 색상과 에스컬레이션의 심각도 수준을 정의합니다. • 높은 심각도: 에스컬레이션된 기록이 빨간색으로 강조 표시됩니다. • 중간 심각도: 에스컬레이션된 기록이 주황색으로 강조 표시됩니다.
에스컬레이션 추세	에스컬레이션의 현재 상태입니다. • 향상 • 동일 • 거부
에스컬레이션 근거	이 에스컬레이션이 필요한 이유를 설명하는 추가 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.

케이스 및 계정 에스컬레이션 관리

케이스 및 계정의 에스컬레이션 프로세스를 제어하는 에스컬레이션 템플릿과 에스컬레이션 심각도 정의를 만듭니다.

에스컬레이션 템플릿

에스컬레이션 템플릿은 다음 정보를 정의하여 에스컬레이션 요청이 처리되는 방식을 결정합니다.

- 에스컬레이션 유형(케이스 또는 계정)
- 승인이 필요한 경우:
  - 필요하지 않으면 에스컬레이션 요청이 자동으로 승인됩니다.
  - 필요하면 기본 승인 워크플로우에 필요한 승인자 목록을 제공하거나 다른 승인 워크플로우를 제공합니다.
- 에스컬레이션 감시 목록입니다. 감시 목록에 추가된 사용자는 에스컬레이션 기록이 업데이트될 때 이메일 알림을 받습니다.

이 에스컬레이션 기능은 각각 케이스 에스컬레이션과 계정 에스컬레이션에 필요한 두 가지 표준 에스컬레이션 템플릿을 제공합니다. 필요한 경우 시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 이러한 템플릿을 수정하거나 새 템플릿을 만들 수 있습니다.

에스컬레이션 심각도

에스컬레이션 심각도 기록은 사용자 인터페이스에서 에스컬레이션 케이스나 계정 기록을 강조 표시하는 데 사용되는 색과 에스컬레이션의 심각도 수준을 정의합니다. 할당된 이 심각도를 통해 에이전트는 목록과 양식에서 에스컬레이션된 케이스와 계정을 쉽게 식별할 수 있습니다. 에스컬레이션 기능은 다음 두 종류의 에스컬레이션 심각도 정의를 제공합니다.

- 높은 심각도: 에스컬레이션된 기록이 빨간색으로 강조 표시됩니다.
- 중간 심각도: 에스컬레이션된 기록이 주황색으로 강조 표시됩니다.

사용자 인터페이스는 에스컬레이션된 케이스 및 계정에 대해 강조 표시되는 필드를 결정합니다.

에스컬레이션된 케이스와 계정을 식별하기 위한 사용자 인터페이스 표시기

사용자 인터페이스	설명
CSM Agent Workspace	에스컬레이션된 케이스의 짧은 설명 필드와 에스컬레이션된 계정의 이름 필드에 필드 표시기와 필드 강조 표시가 나타납니다. **주:** 하이퍼링크가 없는 모든 필드로 표시기와 하이라이트를 이동할 수 있습니다.
플랫폼 인터페이스	에스컬레이션된 케이스 및 계정 번호는 목록에서 색이 지정된 점, 양식에서는 컬러 배경으로 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.

에스컬레이션된 케이스로 구성된 **CSM Agent Workspace** 케이스 목록

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

CSM Agent Workspace 케이스 목록에는 다음 에스컬레이션 상세 정보가 표시됩니다.

- 번호: 자동으로 생성된 케이스 번호입니다.
- 짧은 설명: 케이스에 대해 설명합니다.
- 작업 상태: 케이스의 상태를 나타냅니다.
- 접촉 창구: 케이스의 접촉 창구 담당자를 표시합니다.

에스컬레이션된 케이스나 계정의 필드 표시기와 필드 강조 표시를 정의하는 경우 외에, SLA를 구성할 때도 심각도를 사용할 수 있습니다. 추가 에스컬레이션 심각도 정의를 구성하려면 시스템 관리자가 원하는 색으로 새 스타일을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 목록 필드 강조 표시 를 참조하십시오.

에스컬레이션 **SLA**

에스컬레이션 SLA는 일반적으로 에스컬레이션의 다양한 유형과 심각도에 필요한 업데이트 빈도를 제어하는 데 사용됩니다. 에스컬레이션 SLA는 SLA 정의에 있는 에스컬레이션 심각도와 연결됩니다. 사용자가 에스컬레이션 요청을 만들면 에스컬레이션 심각도 필드의 선택에 따라 에스컬레이션 기록의 SLA가 결정됩니다. 이 에스컬레이션 기능은 다음과 같은 케이스 및 계정 에스컬레이션 SLA를 제공합니다. 다음 테이블에서는 에스컬레이션 SLA와 그 설명에 대한 정보를 제공합니다.

케이스 및 계정 에스컬레이션 **SLA**

에스컬레이션 **SLA**	설명
케이스 에스컬레이션 SLA	케이스 에스컬레이션에서 에스컬레이션은 케이스에 일대일 대응이기 때문에 기본 SLA는 다음과 같이 케이스와 연결됩니다. • 에스컬레이션된 케이스 응답 - 4시간: 케이스를 4시간 내에 디에스컬레이션합니다. • 에스컬레이션된 케이스 응답 - 8시간: 케이스를 8시간 내에 디에스컬레이션합니다. 케이스 에스컬레이션의 경우 SLA 재설정 조건을 '이전 SLA를 완료하고 케이스에 새 코멘트가 있는 경우 새 SLA 시작'으로 업데이트합니다.

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

케이스 및 계정 에스컬레이션 **SLA**

에스컬레이션 **SLA**	설명
계정 에스컬레이션 SLA	계정 에스컬레이션에서 에스컬레이션은 일반적으로 SLA를 지원하지 않는 계정에 해당하므로 SLA는 에스컬레이션에 연결됩니다. • 에스컬레이션된 계정 응답 - 4시간: 계정을 4시간 내에 디에스컬레이션합니다. • 에스컬레이션된 계정 응답 - 8시간: 계정을 8시간 내에 디에스컬레이션합니다.

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 에스컬레이션 유형, 심각도, 추세 등의 에스컬레이션 속성을 기반으로 케이스 및 계정 에스컬레이션 SLA를 구성할 수 있습니다. 에스컬레이션 SLA는 다음 위치에 저장됩니다.

- 계정 기록의 경우, 작업 **SLA** 관련 목록의 에스컬레이션 양식.
- 케이스 기록의 경우, 작업 **SLA** 관련 목록의 케이스 양식.

케이스 작업 상태 개요

케이스 작업 상태 기능을 사용하여 케이스 목록에 케이스 상태를 나타냅니다. 이 기능을 통해 고객 서비스 에이전트는 주의를 요하는 케이스를 쉽게 식별하고 작업의 우선순위를 빠르게 판단할 수 있습니다.

케이스 목록의 작업 상태 열에 있는 시각적 표시기가 케이스 상태를 강조 표시합니다.

- 파란색 표시기는 고객이나 내부 사용자가 업데이트한 후 입력 또는 검토를 기다리는 경우처럼 주의를 요하는 케이스를 강조 표시합니다. CSM Agent Workspace에서 주의를 요하는 케이스도 파란색 필드 강조 표시를 사용합니다.
- 빨간색 표시기는 열린 관련 작업 기록이나 고객 피드백을 기다리는 케이스처럼 차단된 케이스를 강조 표시합니다. CSM Agent Workspace에서 차단된 케이스도 빨간색 필드 강조 표시를 사용합니다. 차단된 케이스는 다음과 같은 상태일 수 있습니다.
  - 내부적으로 차단
  - 고객에 의해 차단됨
  - 내부 및 고객에 의해 차단됨

색상이 지정된 표시기 외에 작업 상태 열에도 간단한 상태 메시지가 표시됩니다.

케이스 작업 상태 기능은 실행 가능한 케이스 플로우를 사용하여 고객 서비스 케이스의 작업 상태를 자동으로 결정합니다. 이러한 플로우는 여러 케이스 관련 작업에 대한 차단 작업을 생성하고 해결하며, 작업 상태 표시기를 업데이트합니다. 특정 에이전트 작업은 이러한 케이스 플로우를 트리거하며, 이어서 차단 작업이 생성되고 해결됩니다.

케이스 양식에 대한 주의 필요 필드를 활성화하여 고객 서비스 에이전트와 관리자가 케이스의 작업 상태를 수동으로 설정할 수도 있습니다.

관련 정보

케이스 작업 상태 활성화

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

실행 가능한 케이스 플로우

실행 가능한 케이스 플로우에는 고객 서비스 케이스에 대한 차단 작업을 자동으로 생성하고 해결하는 미리 정의된 사용자 작업이 포함됩니다.

Case Action Status 플러그인은 여러 케이스 관련 작업에 대한 차단 작업을 생성하고 해결하는 실행 가능한 여러 케이스 플로우를 제공합니다. 이러한 플로우는 기본적으로 활성화됩니다. 특정 작업에 대한 차단 작업을 만들지 않으려면 연결된 플로우를 비활성화해야 합니다

이러한 플로우를 보려면 다음으로 이동합니다. 고객 서비스 〉 관리자 〉 실행 가능한 케이스 플로우.

Flow Designer 작업

케이스 플로우는 다음과 같이 미리 정의된 Flow Designer 작업을 사용합니다.

- 차단 작업 추가
- 차단 작업 비활성화
- 주의 필요 플래그 설정

고객 서비스 케이스의 플로우

케이스 작업 상태 기능은 고객 서비스 케이스에 대해 다음과 같은 플로우를 제공합니다.

- 케이스에 고객 정보가 필요한 경우 기록에 의해 차단됨 생성
- 케이스 작업이 케이스와 연결된 경우 기록에 의해 차단됨 생성
- 변경 요청이 케이스와 연결된 경우 기록에 의해 차단됨 생성
- SC 요청이 케이스와 연결된 경우 기록에 의해 차단됨 생성
- 작업 주문이 케이스와 연결된 경우 기록에 의해 차단됨 생성
- 인시던트가 케이스와 연결된 경우 기록에 의해 차단됨 생성
- 문제가 케이스와 연결된 경우 기록에 의해 차단됨 생성
- 케이스 작업이 종결된 경우 기록에 의해 차단됨 해결
- 변경 요청이 종결된 경우 기록에 의해 차단됨 해결
- 인시던트가 종결된 경우 기록에 의해 차단됨 해결
- 문제가 종결되거나 수정된 것으로 전달되면 기록에 의해 차단됨 확인
- 문제가 종결되거나 수정/임시 해결책이 전달되면 기록에 의해 차단됨 확인
- SC 요청이 종결된 경우 기록에 의해 차단됨 해결
- 케이스에 대한 사용자 정보가 제공되면 기록에 의해 차단됨 해결
- 작업 주문이 종결되거나 취소되면 기록에 의해 차단됨 해결
- 다른 사용자가 추가 코멘트를 입력하면 주의 필요로 설정
- 기록에 의해 차단됨이 생성되면 케이스 업데이트
- 주의 필요 필드가 전환되면 케이스 업데이트

고객 서비스 주문의 플로우

케이스 작업 상태 기능은 고객 서비스 주문에 대해 다음과 같은 플로우를 제공합니다.

- 주문 케이스에 고객 정보가 필요한 경우 기록에 의해 차단됨 생성
- 주문 케이스에 대한 사용자 정보가 제공되면 기록에 의해 차단됨 해결

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자가 주문 케이스에 추가 코멘트를 입력하면 주의 필요로 설정
- 주의 필요 필드가 전환되면 주문 케이스 업데이트

케이스에 연결된 문제 기록의 플로우

문제 해결 필요라는 차단 이유의 케이스에 문제가 연결된 경우, 수정 사실이 전달되거나 문제 기록이 종결되거나 취소될 때 차단 작업을 해결하는 케이스 플로우가 제공됩니다.

PRB 임시 해결책 필요라는 차단 이유의 케이스에 문제가 연결된 경우, 임시 해결책이 제공되거나 문제 기록이 종결되거나 취소될 때 차단 작업을 해결하는 케이스 플로우가 제공됩니다.

차단 작업

특정 에이전트 작업은 고객 서비스 케이스에 대한 차단 작업을 생성하고 해결하는 케이스 플로우를 트리거합니다. 이러한 작업은 케이스 작업 상태를 결정합니다.

에이전트가 고객에게 자세한 정보를 요청하거나 문제를 케이스와 연결하는 등의 특정 작업을 수행하는 경우 시스템은 다음을 수행합니다.

- 케이스에 차단 작업을 추가합니다. 이 작업은 케이스 양식의 차단자 양식 섹션에 표시됩니다.
- 케이스 양식 및 케이스 목록에서 작업 상태 필드를 업데이트합니다.

> **주:**
> 차단 작업은 에이전트가 케이스 해결을 진행하지 못하게 하는 작업입니다. 예를 들어 케이스에 하나 이상의 오픈된 관련 작업 기록이 있거나 고객 피드백을 기다리고 있을 수 있습니다.

또한 고객이 에이전트의 질문에 응답하거나 내부 사용자가 문제 작업을 해결하는 경우처럼 이러한 차단 작업을 해결하는 작업도 있습니다. 이러한 작업 중 하나가 발생하면 시스템은 다음을 수행합니다.

- 케이스 양식에서 차단 작업의 상태를 업데이트합니다.
- 케이스 양식 및 케이스 목록에서 작업 상태 필드를 업데이트합니다.
- 케이스 양식의 주의 필요 필드를 활성화합니다.

차단 작업을 만드는 작업

다음 작업은 고객 서비스 케이스에 대한 차단 작업을 만듭니다.

- 에이전트는 케이스의 상태를 추가 정보 필요로 설정합니다.
- 에이전트는 다음 중 하나를 케이스에 연결합니다.
  - 문제
  - 요청
  - 변경
  - 인시던트
  - 케이스 작업
  - 작업 주문

차단 작업을 해결하는 작업

다음 작업은 고객 서비스 케이스에 대한 차단 작업을 해결합니다.

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

- 고객이 요청한 정보를 제공합니다.
- 수정이나 임시 해결책이 관련 문제 기록과 연결됩니다.
- 관련 문제, 요청, 변경 또는 인시던트 기록이 해결됩니다.
- 관련 케이스 작업이나 작업 주문이 종결되거나 취소됩니다.

주의 필요 필드

케이스 양식의 주의 필요 필드가 활성화되면 케이스 목록의 작업 상태 열에 파란색 표시기가 표시됩니다.

다음 경우에 주의 필요 필드가 자동으로 활성화됩니다.

- 케이스에 대한 차단 작업이 해결됩니다.
- 고객 또는 케이스 소유자 이외의 다른 사람이 케이스에 코멘트합니다.
- 작업 메모가 중요 케이스의 하위 케이스에 추가됩니다.

고객 서비스 에이전트와 관리자는 고객이나 내부 사용자에게 정보가 필요한 경우 주의 필요 필드를 수동으로 활성화할 수 있습니다. 케이스에 할당된 에이전트 또는 고객 서비스 관리자 또는 관리자만 이 필드를 비활성화할 수 있습니다.

케이스 작업 상태 및 중요 문제 관리

중요 문제 관리에 케이스 작업 상태 기능을 사용하는 경우, 다음 동작은 중요 케이스의 주의 필요 필드를 활성화합니다.

- 고객은 중요 케이스의 하위 케이스에 코멘트를 제공합니다.
- 에이전트는 중요 케이스의 하위 케이스에 작업 메모를 추가합니다.

관련 목록에 의해 차단됨

케이스에 대해 만들어진 차단 작업은 차단자 관련 목록에 추가됩니다. 각 차단 작업에는 다음 차단 이유 중 하나가 할당됩니다.

- 고객 정보 필요
- 작업 해결 필요
- PRB 임시 해결책 필요
- 기타

주:
문제가 케이스와 연결되고 차단 작업이 생성되면 차단 이유는 작업 해결 필요로 설정됩니다. 필요한 경우 에이전트는 이 이유를 **PRB** 임시 해결책 필요로 변경할 수 있습니다.

차단 작업이 해결되는 경우:

- 차단 해제자 필드에는 차단 해제 작업을 수행한 사용자가 표시됩니다.
- 차단 해제 날짜 필드에는 차단 작업이 해결된 날짜가 표시됩니다.

차단 작업 테이블

차단 작업이 있는 기록은 차단자 테이블 〔sn_action_status_blocked_by〕에 저장됩니다. 정기적으로 이 테이블에서 기록이 제거됩니다. 차단된 기록이 종결되고 6개월 후, 차단된 기록과 관련된 차단자 테이블의 항목이 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.

케이스 작업 상태 분석

고객 서비스 관리자 대시보드에는 에이전트 응답, 고객 입력 또는 다른 사용자에 대한 응답을 기다리는 케이스 백로그의 백분율이 표시됩니다.

이 대시보드에는 남은 작업을 세분하여 다음과 같은 사용자의 케이스를 보여주는 오픈 백로그 - 차단 위젯이 포함되어 있습니다.

- 에이전트
- 고객
- 기타 내부 이해 관계자

케이스에 대한 차단 작업이 만들어지고 해결되는 동안 이 대시보드 위젯은 이러한 각 사용자에게 소요된 케이스 시간을 추적합니다. 세부 항목은 다음과 같이 설정됩니다.

- 내부적으로 차단
- 고객에 의해 차단됨
- 내부 및 고객에 의해 차단됨

케이스 작업 상태 로깅

케이스 작업 상태 기능에 대한 로깅은 메트릭 정의를 사용하여 고객 서비스 케이스와 연결된 차단 작업에 대한 정보를 봅니다.

정의된 메트릭은 특정 필드가 특정 값을 유지하는 기간을 추적할 수 있습니다. 케이스 액터 기간 메트릭 정의는 케이스 차단 작업과 관련된 이벤트를 로깅합니다.

케이스 차단 작업이 만들어지거나 해결되면 시스템이 정보를 로깅합니다. 이 정보를 사용하여 고객, 에이전트 또는 기타 내부 이해 관계자의 케이스 기간을 보고할 수 있습니다.

고객이나 내부 사용자가 케이스를 차단 및 차단 해제하면 메트릭 정의는 이러한 각 액터와 관련된 케이스의 기간을 추적합니다.

메트릭은 다음과 같습니다.

- 케이스 번호
- 메트릭 정의
- 값
  - 주의 필요
  - 고객에 의해 차단됨
  - 내부 및 고객에 의해 차단됨
- 시작 및 종료 시간
- 기간

중요 문제 관리 개요

중요 문제 관리를 통해 광범위한 대상에게 영향을 주는 문제에 대해 고객에게 전달할 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 영향을 받는 고객을 사전에 파악하고, 고객에게 정보를 제공하고, 해결 프로세스를 관리합니다.

이 기능을 통해 여러 고객에게 영향을 미치는 문제에 대한 커뮤니케이션 및 해결 프로세스를 효율적으로 관리할 수 있습니다. 중요 문제 관리를 사용하면 아직 문제를 보고하지 않은 영향 받는 고객을 확인하고 이러한 고객에 대한 케이스를 사전에 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.

중요 문제 관리에는 특정 문제에 대한 세부 정보가 포함된 중요 케이스의 개념이 도입되었습니다. 중요 케이스에 대해 하위 케이스를 쉽게 만들 수 있으며, 문제의 영향을 받는 각 고객에 대해 하나의 하위 케이스를 만들 수 있습니다. 이러한 하위 케이스에는 고객 관련 정보가 포함됩니다.

계정 또는 소비자의 수신자 목록을 만들고 이를 중요 케이스에 연결하여 영향 받는 고객을 식별합니다. Targeted Communications 애플리케이션을 사용하여 이 목록을 만듭니다. 동적 조건을 식별하거나, 스크립트를 실행하거나, 고객 정보를 템플릿으로 가져오는 방법으로 수신자 목록을 작성합니다. 중요 케이스에 연결되면 수신자 목록을 사용하여 목록에 포함된 각 고객에 대한 하위 케이스를 만듭니다.

다음 두 가지 방법 중 하나로 중요 케이스가 만들어집니다.

- 고객 서비스 관리자는 중요 케이스를 만들 수 있습니다.
- 고객 서비스 관리자 또는 중요 문제 관리자가 중요 케이스 후보를 승격할 수 있습니다.

기존의 고객 서비스 케이스를 승격하거나(고객에게 보고된 문제) 후보 케이스를 직접 생성하여 (비 고객이 보고한 문제) 중요 케이스 후보를 만듭니다. 후보 케이스는 중요 케이스로 승격되기 전에 승인이 필요합니다.

중요 문제 관리에는 중요 케이스에서 연결된 하위 케이스로 자동 동기화를 지원하는 속성이 있습니다. 동기화를 활성화하고 동기화된 필드를 식별하려면 이러한 속성을 사용합니다.

Now Platform 인터페이스와 Agent Workspace 인터페이스에서 중요 문제 관리 메뉴를 사용할 수 있습니다.

문제 식별 및 중요 케이스 생성

고객 서비스 에이전트, 관리자 및 중요 문제 관리자는 다음 프로세스를 사용하여 잠재적인 문제를 파악하고, 중요 케이스를 만들고, 영향 받는 고객을 식별할 수 있습니다.

1. 중요 케이스 후보를 생성하거나, 기존 고객 서비스 케이스에 중요 케이스 후보로 플래그를 지정합니다.
2. 중요 케이스 후보를 검토하고 이를 중요 케이스로 승인하거나 거부합니다.
   - 승인된 경우 후보 케이스는 중요 케이스의 하위 케이스가 됩니다.
   - 거부되면 후보 케이스는 정상 케이스로 반환됩니다.
3. 동일한 문제에 대해 보고된 다른 케이스를 중요 케이스의 하위 케이스로 연결합니다.
4. 수신자 목록을 만들고 이를 중요 케이스에 연결하여 문제의 영향을 받은 다른 고객을 식별합니다.
5. 수신자 목록에 포함된 고객에 대한 하위 케이스를 만듭니다.
6. 중요 케이스를 사용하여 문제를 해결하도록 관리합니다.
   - 필요한 경우 중요 케이스를 업데이트하여 하위 케이스를 자동으로 업데이트합니다.
   - 문제가 해결되면 중요 케이스를 종결합니다. 중요 케이스를 종결하면 모든 하위 케이스가 자동으로 종결됩니다.

주요, 후보 및 하위 케이스

중요 문제 관리는 중요 케이스 후보를 사용하여 잠재적인 고객 문제를 식별합니다. 승인된 후보 케이스는 중요 케이스가 되어, 해결될 때까지 문제를 관리하는 데 사용할 수 있습니다. 하위 케이스는 문제의 영향을 받는 고객을 위해 만들어지며 중요 케이스와 연결됩니다.

중요 케이스

중요 케이스는 고객에게 영향을 주는 특정 문제에 대한 정보를 포함합니다. 계정, 접촉 창구 또는 소비자와 연결되지 않습니다. 이러한 고객별 정보는 연결된 하위 케이스에 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.

중요 케이스와 연결된 수신자 목록은 문제의 영향을 받는 고객을 식별합니다. 중요 케이스 양식의 중요 케이스 정보 양식 섹션에 있는 영향 받는 고객 필드의 목록을 선택합니다. 목록을 추가한 후에는 목록에 있는 모든 고객의 하위 케이스를 자동으로 만들 수 있습니다. 이러한 케이스는 중요 케이스 양식의 하위 케이스 관련 목록에 추가됩니다.

동기화를 사용하면 상위 케이스에 대한 업데이트가 연결된 하위 케이스와 자동으로 동기화됩니다. 중요 케이스가 종결되면 다음 상태의 연결된 하위 케이스도 종결됩니다(신규, 오픈, 대기 중인 고객 정보).

목록 뷰에서 중요 케이스를 식별하려면 중요 케이스 상태 필드의 값을 확인합니다.

- 중요 케이스의 상태는 수용됨입니다.
- 중요 케이스 후보의 상태는 제안됨 또는 거부됨입니다.
- 일반 케이스에는 빈 값이 있습니다.

양식 뷰에는 중요 케이스 및 중요 케이스 후보는 중요 케이스 정보 양식 섹션을 표시합니다.

주:
중요 케이스 양식의 관련 링크는 연결된 하위 케이스와 동기화되지 않습니다.

중요 케이스 후보

고객 서비스 에이전트는 후보 케이스를 사용하여 여러 고객에게 영향을 미치는 광범위한 문제가 될 수 있는 문제에 플래그를 지정합니다. 에이전트는 다음 방법으로 중요 케이스 후보를 만들 수 있습니다.

- 보고된 문제가 있는 기존 고객 서비스 케이스를 승격합니다.
- 중요 케이스 후보를 직접 만듭니다.

중요 케이스 후보는 중요 케이스로 승격되기 전에 고객 서비스 관리자 또는 중요 케이스 관리자의 승인을 받아야 합니다. 중요 케이스 후보가 승인되면 중요 케이스가 만들어집니다.

- 중요 케이스 후보가 기존 케이스에서 승격된 경우, 중요 케이스가 만들어지고 후보 케이스는 해당 상위 항목의 하위 케이스가 됩니다.
- 중요 케이스 후보가 직접 만들어진 경우 동일한 케이스 중요 케이스가 됩니다.

중요 케이스 후보가 거부되면 일반 케이스로 되돌아갑니다.

하위 케이스

하위 케이스는 중요 케이스와 연결됩니다. 중요 케이스 문제의 영향을 받는 각 계정(B2B) 또는 소비자(B2C)에 대해 하나의 하위 케이스가 만들어집니다. 하위 케이스는 중요 케이스의 수신자 목록에서 만들어지며, 중요 문제 관리자에 의해 수동으로 추가될 수도 있습니다.

하위 케이스가 만들어지면 중요 케이스의 짧은 설명이 각 하위 서비스에 복사됩니다. 중복 하위 케이스는 만들어지지 않습니다. 계정이나 소비자에 대한 하위 케이스가 이미 존재하는 경우에는 다시 만들어지지 않습니다.

하위 케이스가 만들어지면 하위 케이스 양식의 추가 코멘트 필드에 추가된 팝업 창에 텍스트를 입력할 수 있습니다. 이러한 코멘트는 새로 만든 하위 케이스에만 추가됩니다. 중요 케이스, 연결된 기존의 모든 하위 케이스는 업데이트되지 않습니다.

계정의 기본 접촉 창구는 하위 케이스의 접촉 창구이고 하위 케이스 감시 목록 하위 케이스에 자동으로 추가됩니다.

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

중요 케이스와 연결된 하위 케이스 간 동기화

시스템 관리자는 중요 케이스와 연결된 하위 케이스 간의 동기화를 활성화하거나 비활성화하는 시스템 속성을 설정하고 동기화할 필드도 정의할 수 있습니다. 동기화는 중요 케이스에서 하위 케이스로 진행됩니다. 하위 케이스의 상태가 해결됨, 종결됨 또는 취소됨이면 동기화가 이루어지지 않습니다.

중요 케이스와 연결된 하위 케이스는 **sn_customerservice.case_fields_to_sync** 속성으로 식별되는 필드의 동기화를 유지합니다. 이 속성은 중요 케이스에서 연결된 하위 케이스로 동기화할 필드 목록을 지정합니다. 기본적으로 이러한 필드는 다음과 같습니다.

- 우선순위
- 상태
- 설명
- 작업 메모
- 종결 메모
- 해결 코드

상태 필드가 중요 케이스에서 하위 케이스로 동기화된 경우에는 종결 메모 및 해결 코드 필드도 동기화되어야 합니다.

주:
하위 케이스는 언제든 중요 케이스에 수동으로 추가할 수 있습니다. 새로 추가된 하위 케이스에 대한 소급 동기화는 없습니다.

동기화가 활성화되면 중요 케이스에 대한 변경 내용을 저장하면 팝업 창이 뜹니다. 확인을 클릭하여 업데이트를 확인합니다.

주:
기본 시스템에서 상위-하위 케이스 동기화는 케이스 테이블(sn_customerservice_case)에만 사용할 수 있습니다. 케이스 테이블을 확장하는 테이블에 대해 이 기능을 구성해야 합니다.

수신자 목록

계정 또는 소비자 정보가 포함된 수신자 목록을 사용하여 중요 케이스에 대한 하위 케이스를 만듭니다.

중요 문제 관리자와 고객 서비스 관리자는 중요 케이스 양식의 영향 받는 고객 필드에서 원하는 목록을 선택할 수 있습니다. 하위 케이스 만들기를 클릭하면 수신자 목록의 각 계정 또는 소비자에 대한 하위 케이스가 만들어집니다.

관리자는 하위 케이스가 만들어지기 전에 수신자 목록을 변경할 수 있습니다. 하위 케이스가 생성되면 영향 받는 고객 필드는 읽기 전용이 됩니다.

수신자 목록 만들기

Targeted Communications 애플리케이션을 사용하여 수신자 목록이 만들어집니다. 관리자는 이 애플리케이션을 사용하여 만들려는 목록 유형과 목록을 만드는 데 사용되는 방법(파일 업로드, 동적 조건 선택 또는 스크립트 사용)을 선택할 수 있습니다.

Targeted Communications 애플리케이션은 계정, 접촉 창구, 소비자 및 내부 사용자를 포함하여 여러 유형의 수신자 목록을 만듭니다. 중요 케이스의 수신자 목록은 계정 또는 소비자 유형이어야 합니다. 수신자 목록은 한 가지 특정 유형으로 제한되며 혼합 유형(예: 계정 및 소비자)은 포함할 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.

주:
Major Issue Management 플러그인은 Targeted Communications 플러그인에 종속됩니다. Targeted Communications이 활성 상태인 경우 내부 사용자에 대해 수신자 목록을 만들 수 있습니다. Targeted Communications 및 Customer Service Management는 모두 활성 상태일 수 있으며, 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대한 수신자 목록을 만들 수도 있습니다.

수동으로 수신자 목록 편집

중요 문제 관리자와 고객 서비스 관리자는 수신자 목록 양식으로 이동하고 수신자 관련 목록에서 편집을 클릭한 다음 화살표를 사용하여 기록을 추가하거나 제거하는 방법으로 수신자 목록에서 계정 또는 소비자를 수동으로 추가하거나 제거할 수 있습니다.

수신자 관련 목록에는 기록 추가 방법에 따라 True 또는 False를 표시하는 동적으로 추가됨 열이 포함됩니다.

- 조건 작성기를 사용하거나 스크립트를 실행하여 동적으로 생성된 기록의 경우 True입니다.
- 수신자 관련 목록의 편집 버튼 또는 파일 업로드를 사용하여 수동으로 추가되는 기록의 경우 False입니다.

활성 통신 열은 동적 및 수동으로 추가된 기록 모두에 대해 기본적으로 True로 설정됩니다. 이 필드는 수신자가 활성 통신을 요구하는지 여부를 나타냅니다.

수신자 목록 새로 고침

수신자 목록 양식에서 수신자 목록 새로 고침을 클릭하여 수신자 목록을 새로 고칩니다. 중요 문제 관리의 경우 수신자 목록을 새로 고치는 데 다음 지침이 적용됩니다.

- 수신자 목록을 새로 고치면 수동으로 만든 기록에는 영향을 주지 않습니다.
- 수동으로 만든 기록을 수신자 목록에서 제거하면 목록을 필터링하는 데 사용되는 동적 조건을 충족하지 않는 한 목록이 새로 고쳐질 때 나타나지 않습니다.
- 동적으로 만들어진 기록을 수신자 목록에서 제거하면 목록을 필터링하는 데 사용되는 동적 조건을 충족하면 목록이 새로 고쳐질 때 나타납니다.
- 기록에 대해 활성 통신 필드가 false로 설정되면 수신자 목록을 새로 고칠 때 이 설정이 변경되지 않습니다.
- 파일 업로드 방법을 사용하여 만든 경우에는 수신자 목록을 새로 고칠 필요가 없습니다.

관련 정보

수신자 목록 만들기

중요 케이스 양식 보기

중요 문제 관리는 중요 케이스 정보 양식 섹션과 하위 케이스 관련 목록을 포함하는 중요 케이스 양식 뷰를 제공합니다.

중요 케이스는 특정 계정, 접촉 창구 또는 소비자에 연결되지 않기 때문에 중요 케이스 양식 뷰에는 계정 관련 정보가 표시되지 않습니다. 이 정보는 중요 케이스와 연결된 하위 케이스에 저장됩니다.

중요 케이스 정보 양식 섹션

중요 케이스 및 중요 케이스 후보에는 다음 필드가 포함된 중요 케이스 정보 양식 섹션이 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.

중요 케이스 정보 양식

필드	설명
중요 케이스 상태	중요 케이스는 다음 상태 중 하나일 수 있습니다. • 제안됨: 에이전트나 관리자에 의해 후보 케이스가 생성되거나 제안된 초기 상태입니다. • 수용됨: 관리자가 중요 케이스를 만들거나 관리자가 후보 케이스를 승격한 시점의 초기 상태입니다. • 거부됨: 후보 케이스가 관리자에 의해 거부됩니다. • 취소됨: 케이스가 취소됩니다.
비즈니스 영향	중요 케이스에서 식별된 문제에 대한 비즈니스 영향입니다.
상당한 근거	중요 케이스에서 식별된 문제의 예상 원인입니다.
영향받는 고객	중요 케이스에 대해 선택된 수신자 목록입니다. 수신자 목록에 포함된 계정 또는 소비자에 대한 하위 케이스가 생성됩니다. 이 필드는 중요 케이스 상태가 수용됨인 경우에만 표시됩니다.

고객 서비스 에이전트는 비즈니스 영향 및 상당한 근거 필드를 업데이트할 수 있을 뿐만 아니라 작업 메모를 추가할 수도 있습니다. 중요 문제 관리자는 비즈니스 영향과 상당한 근거 필드를 업데이트하고 수신자 목록을 연결할 수 있습니다. 영향 받는 고객 필드는 중요 케이스 상태가 수용됨인 경우에만 표시됩니다.

중요 케이스 양식의 작업 메모 필드는 중요 케이스가 제안되거나 후보 케이스가 수동으로 만들어질 때 업데이트됩니다. 연결된 하위 케이스의 작업 메모 필드는 중요 케이스가 수락될 때 업데이트됩니다.

중요 문제 관리자가 후보 케이스를 거부할 경우 중요 케이스 상태 필드는 거부됨으로 설정되고 작업 메모 필드는 케이스 상태로 업데이트됩니다. 후보 케이스가 일반 케이스로 되돌아갑니다.

하위 케이스 관련 목록

중요 문제 관리는 하위 케이스 관련 목록을 고객 서비스 케이스 양식에 추가합니다. 중요 케이스와 연결된 모든 하위 케이스가 이 목록에 추가됩니다. 하위 케이스는 수신자 목록에서 자동으로 만들어지며 수동으로 추가하거나 제거할 수도 있습니다.

케이스를 중요 케이스 후보로 제안

고객 서비스 에이전트 역할의 사용자는 기존 고객 서비스 케이스를 중요 케이스 후보로 제안할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보

다음 상태의 케이스는 중요 케이스 후보로 제안될 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.

- 신규
- 오픈
- 정보 대기 중

해결됨, 종결됨 또는 취소됨 상태의 케이스를 중요 케이스 후보로 제안할 수 없습니다.

중요 케이스 후보로 케이스를 제안하는 경우, 에이전트는 중요 케이스 제안 팝업 창에서 케이스에 대한 이유 또는 근거를 지정할 수 있습니다. 작업 메모 및 비즈니스 영향 필드에 입력된 정보가 케이스 양식에 추가됩니다.

중요 문제 관리자 역할의 사용자는 케이스가 중요 케이스 후보로 제안되면 알림 이메일을 받습니다. 이러한 사용자는 알림 이메일의 링크를 클릭하여 중요 케이스 후보를 플랫폼 인터페이스에서 열 수 있습니다.

주:
케이스를 Agent Workspace에 대한 중요 케이스로 제안할 수도 있습니다.

프로시저

1. 원하는 고객 서비스 케이스로 이동합니다.
2. 케이스 양식의 추가 동작 메뉴에서 중요 케이스 제안을 클릭합니다.
3. 중요 케이스 제안 팝업 창의 작업 메모 필드에 제안의 이유를 입력합니다.
   필요한 경우, 비즈니스 영향 필드에서 선택한 케이스가 미치는 비즈니스 영향을 입력합니다.
   이 정보는 중요 케이스 정보 섹션의 작업 메모 필드와 비즈니스 영향 필드에 있는 케이스 양식에 추가됩니다.
4. 제안을 클릭합니다.
   케이스가 중요 케이스 후보로 제안된 케이스 양식의 작업 메모에 항목이 추가됩니다. 중요 케이스 제안 팝업 창에 입력된 정보는 케이스 양식에도 추가됩니다.

중요 케이스 후보 생성

고객 서비스 에이전트 역할의 사용자는 중요 케이스 후보를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보
중요 문제 관리자 역할의 사용자는 중요 케이스 후보가 생성되면 알림 이메일을 받습니다. 이러한 사용자는 알림 이메일의 링크를 클릭하여 중요 케이스 후보를 플랫폼 인터페이스에서 열 수 있습니다.

주:
모든 중요 케이스 후보는 내부적으로 또는 고객을 대신해 생성되는 사전 예방적 케이스로 자동으로 생성됩니다. Proactive Customer Service Operations의 전체 기능을 활용하려면 Proactive Operations Management(com.snc.proactive_cs_ops) 플러그인을 설치합니다.

Agent Workspace에서 중요 케이스 후보를 생성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 주요 문제 관리 〉 주요 케이스 후보 작성.
2. 짧은 설명 필드에 설명을 입력합니다.

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

3. 중요 케이스 정보 양식 섹션에서 비즈니스 영향 및 상당한 근거 필드에 관련 정보를 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

중요 케이스 후보 승인 또는 거부

중요 문제 관리자 역할의 사용자는 중요 케이스 후보를 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보
Agent Workspace에서 중요 케이스 후보를 승인하거나 거부할 수도 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 주요 문제 관리 〉 후보.
2. 원하는 후보 케이스를 선택합니다.
3. 케이스 양식 컨텍스트 메뉴에서 다음 중 하나를 선택합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

중요 케이스 생성

고객 서비스 관리자 역할의 사용자는 중요 케이스를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
Agent Workspace에서 중요 케이스를 생성할 수도 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 주요 문제 관리 〉 주요 케이스 작성.
2. 케이스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
3. 중요 케이스 정보 양식 섹션에서 비즈니스 영향 및 상당한 근거 필드에 내용을 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 이동하여 모든 케이스를 볼 수 있습니다. 고객 서비스 〉 케이스 〉 사전 예방적.

중요 케이스에 대한 하위 케이스 만들기

고객 서비스 관리자 역할의 사용자는 중요 케이스 수신자 목록에 포함된 각 고객에 대한 하위 케이스를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
중요 케이스 양식에서 하위 케이스 생성 버튼을 클릭하면 영향 받는 고객 필드에 선택된 수신자 목록에서 각 계정 또는 소비자에 대한 하위 케이스가 만들어집니다. 계정 또는 소비자에 대한 하위 케이스가 이미 있는 경우 시스템은 중복 하위 케이스를 만들지 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.

주:
중요 케이스의 경우 수신자 목록을 선택할 때 주의하십시오. 잘못된 수신자 목록을 선택하면 잘못된 계정 또는 소비자에 대해 많은 수의 케이스가 만들어져 심각한 영향을 줄 수 있습니다. 하위 케이스 생성을 클릭하기 전에 올바른 수신자 목록을 선택했는지 확인합니다.

Agent Workspace에서 중요 케이스의 하위 케이스를 생성할 수도 있습니다.

일단 하위 케이스가 만들어지면 수신자 목록을 변경할 수 없습니다. 추가 수신자는 수동으로 추가해야 합니다. 수신자를 목록에 수동으로 추가한 후 하위 케이스 생성을 다시 클릭하여 이러한 새 수신자에 대한 하위 케이스를 만듭니다.

하위 케이스를 만들면 중요 케이스에서 각 하위 케이스로 정보가 복사됩니다. 하위 케이스에 복사되는 필드 값은 **sn_customerservice.case_fields_to_sync system** 속성으로 식별됩니다.

프로시저

1. 원하는 중요 케이스를 엽니다.
2. 중요 문제 관리 양식 섹션의 영향 받는 고객 필드에서 수신자 목록을 선택합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.
4. 하위 케이스 생성을 클릭합니다.
5. 하위 케이스 생성 팝업 창에서 중요 케이스에 대한 정보를 입력합니다.
   이 정보는 새로 만든 각 하위 케이스에 추가 코멘트로 추가됩니다. 이 중요 케이스의 하위 케이스가 이미 있으면 이러한 하위 케이스는 업데이트되지 않습니다.
6. 계속을 클릭합니다.
   하위 케이스가 만들어져 하위 케이스 관련 목록에 추가됩니다.

관련 정보

수신자 목록

기존 케이스를 중요 케이스에 하위로 추가

고객 서비스 관리자 역할의 사용자는 기존 고객 서비스 케이스를 중요 케이스에 하위로 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

이 태스크 정보

케이스 목록을 식별하고 범위를 좁힌 다음, 원하는 케이스를 선택하여 중요 케이스에 추가합니다.

- 하위 케이스 목록의 필터링 및 범위 좁히기
- 하나 이상의 케이스를 선택하고 중요 케이스에 하위로 추가합니다.
- 상위를 추가하거나 제거할 때 작업 메모/활동 로그 추가

팝업 창의 메시지:

Agent Workspace에서 중요 케이스의 하위 케이스를 생성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 원하는 중요 케이스를 엽니다.
2. 하위 케이스 관련 목록에서 추가 를 클릭하여 하위 케이스 추가 팝업 창을 표시합니다.
   하위 케이스 추가 팝업 창에 중요 케이스가 아닌 고객 서비스 케이스의 목록이 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.

3. 옵션: 창에 표시되는 케이스 목록의 범위를 좁히려면 필터를 사용합니다.
4. 각 케이스의 확인란을 선택하여 중요 케이스에 추가할 케이스를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   시스템이 선택한 케이스를 평가하고 하위 케이스 관련 목록에 이 케이스를 추가하지 않거나 일부 또는 모두 추가합니다. 중요 케이스 양식의 메시지는 다음 중 하나를 표시하여 사용자에게 결과를 알려줍니다.
   - 선택한 케이스가 하위 케이스로 추가되지 않았습니다.
   - 선택한 케이스 (y)개 중 (x)개가 하위 케이스로 추가되었습니다.
   - (y)개의 선택한 모든 케이스가 하위 케이스로 추가되었습니다.

   작업 메모는 주 케이스에 추가된 각 하위 케이스의 활동 필드에 추가됩니다.

관련 정보

수신자 목록

중요 문제 관리와 함께 설치되는 구성요소

중요 문제 관리 기능과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

중요 문제 관리와 함께 설치되는 역할

중요 문제 관리는 이러한 역할을 제공합니다.

역할	설명	포함하는 역할
중요 문제 관리자 [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	이 역할의 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 중요 케이스 생성 • 중요 케이스 후보 승인 또는 거부 • 중요 케이스에서 하위 케이스 추가 또는 제거 • 영향 받는 계정(B2B) 또는 소비자(B2C) 추가 또는 제거 고객 서비스 관리자 역할 〔sn_customerservice_manager〕에 중요 문제 관리자 역할이 포함되어 있습니다.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consu • sn_publications_recipients_ • sn_publications_recipients_

중요 문제 관리와 함께 설치되는 속성

중요 문제 관리는 이러한 속성을 제공합니다.

이러한 속성에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성.

주:
시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블을 열려면 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.

중요 문제 관리 속성

속성	설명
상위에서 하위 케이스로 필드를 동기화합니다. sn_customerservice.parent_child_case_sync	주요 또는 상위 케이스에서 연결된 하위 케이스로 필드를 동기화하려면 이 속성을 활성화합니다. • 유형: true|false • 기본값: False • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
상위 케이스에서 하위 케이스로 동기화되는 쉼표로 구분된 필드 목록 sn_customerservice.case_fields_to_sync	주요 또는 상위 케이스에서 연결된 하위 케이스로 동기화할 필드 목록을 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 우선순위, 상태, 코멘트, work_notes,assigned_to,close_notes,resolution_code • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
상위-하위 케이스 생성 및 동기화 중에 SLA를 비동기식으로 처리 sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	중요 케이스 관리를 통해 하위 케이스 생성 및 상위-하위 케이스 동기화 중에 SLA를 비동기식으로 처리할 수 있습니다. • 유형: true|false • 기본값: true • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성

고객 서비스 케이스 자동 종결

고객이 아무 조치도 취하지 않으면 해결됨 상태의 고객 서비스 케이스가 자동으로 종결될 수 있습니다.

이 기능은 해결 케이스 자동 종료 Flow Designer 플로우를 사용합니다.

주:
이 플로우는 기본적으로 활성 상태가 아닙니다.

해결 케이스 자동 종료 Flow Designer 흐름은 고객 응답을 기다리고 있는 해결됨 상태의 케이스를 식별하고 다음 작업을 수행합니다.

- 응답 없이 5일이 지나면 고객에게 케이스 해결책 수락을 대기 중이라는 미리 알림을 보냅니다.
- 케이스를 종결하고, 이 케이스가 자동으로 종결되고 10일 후 고객에게 알림 메시지를 보냅니다.

케이스 양식의 추가 코멘트 필드에 알림이 추가됩니다.

시스템 관리자는 해결 케이스 자동 종료 플로우를 활성화하고 알림을 보낼 시점을 구성할 수 있습니다. 기본 설정에는 케이스가 해결되고 5일, 10일 후 전송되는 두 가지 알림이 포함됩니다. 시스템 관리자는 플로우에 추가 알림을 만들 수도 있습니다.

시스템 관리자는 시스템 및 에이전트가 자동 종결에서 케이스를 제외할 수 있는 구성을 만들 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.

케이스 양식의 자동 종결 필드 사용

고객 서비스 에이전트는 케이스 양식의 자동 종결 필드를 사용하여 자동 종결에서 케이스를 제외할 수 있습니다. 이 필드는 기본적으로 숨겨져 있습니다. 이 필드를 사용하려면 자동 종결 필드를 표시하도록 케이스 양식을 구성합니다.

자동 종결을 위한 비즈니스 규칙 구성

시스템 관리자는 케이스 양식에서 자동 종결 필드를 활성화하거나 비활성화하도록 비즈니스 규칙을 구성할 수 있습니다.

케이스 양식의 자동 종결 규칙

비즈니스 규칙	설명
자동 종결 표시	시스템에서 자동 종결 필드를 true로 설정한 경우 이 비즈니스 규칙을 사용하여 구성합니다. 기본 구성은 다음과 같습니다. • 케이스 상태는 해결됨입니다. • 케이스 양식의 주의 필요 필드는 false입니다. • 케이스가 에스컬레이션되지 않습니다. • 계정이 에스컬레이션되지 않습니다.
자동 종결 지우기	시스템에서 자동으로 자동 종결 필드를 false로 설정한 경우 이 비즈니스 규칙을 사용하여 구성합니다. 기본적으로 솔루션이 거부되면 케이스 상태가 오픈으로 돌아갑니다.

관련 정보

플로우 디자이너

해결된 케이스 알림

아무 작업도 수행되지 않을 경우, 고객은 자동으로 종결될 예정인 해결된 케이스에 대한 알림을 받습니다.

에이전트가 고객 서비스 케이스에 대한 솔루션을 제안하면, 해당 고객은 특정 기간 이내에 솔루션을 수용하거나 거부해야 합니다. 고객이 이 기간 내에 조치를 취하지 않으면 케이스가 자동으로 종결됩니다.

시스템 관리자가 고객에게 전송되는 알림에 대한 설정을 구성할 수 있습니다. 기본 설정에는 케이스가 해결되고 5일, 10일 후 전송되는 두 가지 알림이 포함됩니다.

- 5일 후에 Customer Service Portal에서 고객에게 해결된 케이스에 관한 알림 메시지가 전송됩니다. "이 케이스는 솔루션 수락을 대기 중입니다." 조치를 취하지 않으면 자동으로 종결됩니다.
- 고객이 10일 이후까지 아무 조치도 취하지 않으면 시스템이 케이스를 자동으로 종결하고 케이스에 다음 메시지를 추가합니다. "이 케이스는 자동으로 종결되었습니다."

자세한 내용은 고객 서비스 케이스 자동 종결을 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.

고객 계약 및 권리 관리

sn_customerservice_manager(CSM 관리자) 역할을 가진 사용자는 서비스 계약, 계약 라인 및 권리를 유지관리하는 작업을 수행할 수 있습니다.

판매된 제품 및 설치 기반 항목에 관련 목록 추가

판매된 제품 및 설치 기반 항목 페이지에 엔터티의 관련 목록을 추가합니다 고객 계약 및 권리 .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
판매된 제품 또는 설치 기반 항목과 연결된 계약, 계약 라인 항목 및 권리를 같은 페이지에서 보려면 해당 관련 목록을 양식에 수동으로 추가해야 합니다.

> **주:**
> 플랫폼 인터페이스에서만 관련 목록을 추가할 수 있으며 동일한 설정이 .CSM Configurable Workspace

프로시저

1. 판매된 제품 및 설치 기반 항목에 관련 목록을 추가합니다.
2. 추가 작업 메뉴(햄버거 아이콘)에서 구성 〉 관련 목록.
3. 사용 가능 메뉴에서 다음 관련 목록을 선택하고 추가 옵션(앞으로 화살표)을 사용하여 선택됨 메뉴로 이동합니다.
   - 서비스 계약
   - 서비스 계약 라인
   - 서비스 권리
4. 저장을 선택합니다.
   관련 목록은 판매된 제품 또는 설치 기반 항목 양식에 추가됩니다.

계정, 소비자 및 세대에 대한 계약 관련 목록 추가

계정, 소비자 및 세대 페이지에 서비스 계약 관련 목록을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: manager

이 태스크 정보
계정, 소비자 및 세대와 연결된 계약을 각각 같은 페이지에서 보려면 관련 목록을 양식에 수동으로 추가해야 합니다.

> **주:**
> 작업 공간 뷰의 플랫폼 인터페이스에서만 관련 목록을 추가할 수 있으며 동일한 설정이 .CSM Configurable Workspace

프로시저

1. 판매된 제품 및 설치 기반 항목에 관련 목록을 추가합니다.
2. 추가 작업 메뉴(햄버거 아이콘)에서 구성 〉 관련 목록.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 뷰 이름 필드에서 작업 공간을 선택합니다.
4. 사용 가능 메뉴에서 서비스 계약을 선택하고 추가 옵션(앞으로 화살표)을 사용하여 선택됨 메뉴로 이동합니다.
5. 저장을 선택합니다.
   관련 목록은 판매된 제품 또는 설치 기반 항목 양식에 추가됩니다.

다른 애플리케이션과 고객 서비스 관리의 통합

다른 애플리케이션과 통합하여 고객 서비스 관리의 기능을 확장하고 케이스 해결에 도움이 되도록 다른 부서와 연결합니다.

고객 서비스 관리는 다음 표에 나열된 애플리케이션과의 통합을 제공합니다.

고객 서비스 관리 애플리케이션 통합

단계	설명
IT Service Management와 통합	인시던트, 문제, 변경 및 요청 관리 애플리케이션과 통합합니다.
Service Portfolio Management와 통합	이 통합을 통해 판매된 제품과 관련 서비스 오퍼링에 대한 가시성을 확보합니다.
Continual Improvement Management와 통합	목표 설정, 작업 구성 및 작업 완료에 대한 도움을 받습니다.
현장 서비스 관리와 통합	Customer Service Management 사용자로서 모든 FSM 작업 주문과 약속을 생성하고 봅니다.
IT Operations Management와 통합	경보에서 사전 예방적으로 케이스를 생성하고 경보의 영향을 받는 해당 설치 기반 항목을 추적합니다.
Customer Project Management와 통합	이 통합을 통해 고객 계정에 대한 프로젝트 및 프로젝트 작업을 만듭니다.
Financial Management와 통합	이 통합을 사용하여 조직 내 비용을 할당, 추적하고 보고를 받을 수 있습니다.
Adobe Experience Manager 통합	Customer Service Management 및 Knowledge Management 기능을 포함하여 AEM에 구축된 사전 통합 웹 환경을 제공합니다.
CTI(컴퓨터 전화 통합 시스템)와 통합	이 통합을 통해 고객 서비스 애플리케이션이 인바운드 및 아웃바운드 전화 통화를 지원할 수 있습니다.
Microsoft Outlook 앱과 통합	이 통합을 사용하여 Microsoft Outlook 내에서 접촉 창구 및 케이스를 관리합니다.
Safe Workplace 애플리케이션과 통합	접촉 창구 또는 소비자가 긴급 상황 및 팬데믹 이후 안전하게 현장에 출입하고 안전보건 정책을 준수할 수 있도록 지원
소비자 메시징 앱과 통합	고객이 원하는 메시징 앱을 사용하여 언제든지 회사의 계정에 메시지를 보낼 수 있습니다.
프로세스 마이닝 앱과 통합	KPI와 관련된 프로세스를 분석하고 고객 서비스 케이스와 관련된 병목현상을 파악합니다.

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

IT Service Management와 통합

고객 서비스 관리 앱을 인시던트, 문제, 변경 및 요청 관리 애플리케이션이 포함된 IT Service Management와 통합합니다. 이 통합을 통해 사용자는 고객 서비스 케이스에서 요청, 인시던트, 문제 및 변경 기록을 생성할 수 있으며 외부 사용자는 Customer 및 Consumer Service Portal에서 이러한 기록을 볼 수 있습니다.

서비스 관리 애플리케이션과의 통합은 내부와 외부 사용자에게 다음과 같은 기능을 제공합니다.

사용자 역할 및 작업

사용자	작업
에이전트	• 미해결 케이스에서 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록을 생성합니다. • 기존 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록을 케이스와 연결 • 케이스에서 연결된 기록을 제거합니다.
에이전트 및 관리자	• Customer Service 대시보드에서 서비스 관리 관련 표시기가 있는 케이스를 봅니다. • 케이스와 연결된 기록에 대한 업데이트를 봅니다. 이러한 업데이트는 케이스 작업 메모를 자동으로 업데이트합니다. • 고객과 소통하려면 케이스와 관련된 기록에 대한 업데이트를 사용하십시오.
외부 사용자	• Customer 및 Consumer Service Portal에서 케이스에 연결된 문제, 변경 및 요청 기록을 봅니다. • Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청을 생성합니다. • Customer Service Portal에서 변경 및 요청을 승인합니다. • 케이스와 관련된 문제에 대한 알려진 오류 문서를 봅니다.

Incident Management와 통합

고객 서비스 에이전트는 Incident Management 애플리케이션과 통합하여 케이스에서 인시던트 기록을 만들거나 기존 인시던트 기록을 케이스에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Incident Management와 CSM 통합 문서를 참조하십시오.

Problem Management와 통합

고객 서비스 에이전트는 Problem Management 애플리케이션과 통합하여 케이스에서 문제 기록을 만들거나 기존 문제 기록을 케이스에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Problem Management와 CSM 통합 문서를 참조하십시오.

Change Management와 통합

고객 서비스 에이전트는 Change Management 애플리케이션과 통합하여 케이스에서 변경 기록을 만들거나 기존 변경 기록을 케이스에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Change Management와 CSM 통합 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.

Request Management와 통합

고객 서비스 에이전트는 Request Management 애플리케이션과 통합하여 케이스에서 요청 기록을 만들거나 기존 요청 기록을 케이스에 연결할 수 있습니다. 고객이 Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Request Management와 CSM 통합 문서를 참조하십시오.

IT Service Management와 **CSM** 통합 개요

고객 서비스 관리는 Incident, Problem, Change 및 Request Management 애플리케이션과의 통합을 제공합니다.

플러그인

서비스 관리와 고객 서비스 관리 통합에는 다음 플러그인이 필요합니다.

- Customer Service with Service Management 플러그인(com.sn_cs_sm)
- Customer Service with Request Management 플러그인(com.sn_cs_sm_request)

자세한 내용은 Service Management와 통합을 참조하십시오.

역할

서비스 관리 통합 플러그인은 고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent) 역할에 다른 역할을 추가하지 않습니다. 서비스 관리 통합 기능을 사용하려면 Incident Management 애플리케이션과 함께 포함된 CSM/ITSM 통합 역할을 이 기능이 필요한 에이전트에 할당해야 합니다. 자세한 내용은 CSM/ITSM 통합 역할 할당을 참조하십시오.

케이스에 대한 기록 생성

서비스 관리 통합 플러그인에서는 케이스 양식의 추가 동작 메뉴에 다음 메뉴 항목을 추가합니다. 에이전트는 이러한 메뉴 항목을 사용하여 케이스에 대한 기록을 만들 수 있습니다.

- 인시던트 생성
- 문제 생성
- 요청 생성
- 정상 변경 생성
- 표준 변경 생성

주:
에이전트는 하나의 인시던트, 문제 또는 변경 기록을 케이스와 함께 만들거나 연결할 수 있습니다. 기록을 만들거나 케이스와 연결한 후에는 추가 작업 메뉴에서 해당 메뉴 항목을 더 이상 사용할 수 없습니다.

자세한 내용은 Agent Workspace에서 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록 생성 문서를 참조하십시오.

케이스와 관련된 인시던트, 문제 및 변경 기록 보기

서비스 관리 통합 플러그인은 케이스 양식에 관련 기록 양식 섹션을 추가합니다. 이 섹션에는 다음 필드가 포함되어 있습니다.

- 인시던트
- 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.

- 변경 요청
- 변경에 의해 발생

케이스에서 인시던트, 문제 또는 변경 기록을 만들 때 또는 기존 기록이 케이스와 연관된 경우 관련 기록 양식 섹션의 해당 필드에 기록 번호가 추가됩니다.

케이스와 관련된 요청 보기

케이스에서 요청이 생성되거나 기존 요청이 케이스와 연결되면 요청 기록 번호가 케이스 양식의 요청 관련 목록에 추가됩니다.

주:
에이전트는 케이스에 대한 여러 요청을 만들 수 있습니다.

외부 고객에 대한 관련 기록 목록 위젯

외부 사용자가 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 케이스를 볼 때 관련 기록 목록 위젯에서 케이스와 연관된 다른 기록을 볼 수 있습니다. 이러한 기록에는 문제, 변경 및 요청이 포함될 수 있습니다. 사용자는 관련 기록 위젯의 기록을 클릭하여 팝업 창에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.

주:
케이스에 관련 기록이 없는 경우 관련 기록 위젯은 케이스 뷰 페이지에 나타나지 않습니다.

Customer 및 Consumer Service Portal에서 사용자는 다음 중 하나를 수행하여 케이스 및 요청 목록을 볼 수 있습니다.

- 포털 메뉴 헤더에서 내 목록을 클릭합니다.
- 클릭 요청 〉 모든 요청 포털 메뉴 헤더에 있습니다.

자세한 내용은 Customer 및 Consumer Service Portal의 케이스와 관련된 기록 보기 문서를 참조하십시오.

케이스 해결 코드 사용

서비스 관리 통합 플러그인은 다음과 같은 케이스 해결 코드를 제공합니다.

에이전트는 케이스 양식의 해결 정보 섹션에 있는 해결 코드 필드에서 이 코드를 선택할 수 있습니다.

- 해결됨 – 관련 PRB를 종결해 해결
- 해결됨 – 개방 PRB에 따라 임시 해결책 제공
- 해결됨 – 관련 변경 요청을 종결하여 해결됨
- 해결됨 – 관련 인시던트를 종결하여 해결됨
- 해결됨 – 관련 요청이 완료로 종결

IT Service Management 통합과 중요 문제 관리

중요 문제 관리 기능은 다음과 같이 IT 서비스 관리와 CSM의 통합에서 작용합니다.

- ITIL 역할이 있는 중요 문제 관리자는 중요 케이스에서 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록을 만들 수 있습니다.
- 관련 기록이 있는 중요 케이스 후보가 다음과 같은 경우에 중요 케이스로 수용됩니다.

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

- 새로운 중요 케이스가 만들어지고 후보가 중요 케이스의 하위가 됩니다.
- 관련 기록 정보는 하위 케이스에서 중요 케이스로 복사됩니다.
- 하위 케이스의 경우에는 관련 기록을 만드는 옵션이 추가 동작 메뉴에서 제거됩니다.
- 하위 케이스의 경우에는 관련 기록 양식 섹션의 필드가 읽기 전용입니다.
- 관련 기록에 대한 업데이트는 중요 케이스의 작업 메모에 표시됩니다. 이러한 업데이트는 필드가 중요 케이스에서 하위 케이스로 동기화되는 경우 하위 케이스에 추가됩니다.

- 중요 케이스 및 하위 케이스는 서로 다른 유형의 관련 기록을 가질 수 있습니다. 관련 인시던트, 문제, 변경 또는 요청 기록이 있는 기존 케이스가 중요 케이스의 하위로 추가된 경우 이 문제가 발생할 수 있습니다. 하위 케이스와 관련된 기록이 업데이트되면 업데이트에 대한 정보가 하위 케이스 작업 메모에 추가됩니다.
- 중요 케이스 및 하위 케이스의 관련 기록이 동일한 경우 해당 기록에 대한 업데이트가 주 케이스 작업 메모에 추가됩니다. 이러한 메모는 다음과 같은 경우 중요 케이스에서 하위 케이스로 복사됩니다.
  - **sn_customerservice.case_fields_to_sync** 속성이 설정되어 있습니다.
  - 관련 기록 양식 섹션의 필드는 **sn_customerservice.case_fields_to_sync** 속성에 추가됩니다.
- 중요 케이스 및 하위 케이스에 같은 유형의 관련 기록이 서로 다른 경우 해당 케이스에만 기록 업데이트가 복사됩니다.

Incident Management와 **CSM** 통합

고객 서비스 에이전트는 Incident Management 애플리케이션과 통합하여 케이스에서 인시던트 기록을 만들거나 기존 인시던트 기록을 케이스에 연결할 수 있습니다.

이 통합을 통해 고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스에서 인시던트를 만듭니다.
- 기존 개방 인시던트를 케이스에 연결합니다.
- 케이스에서 관련된 인시던트를 제거합니다.
- 케이스 작업 메모에서 다음을 확인합니다.
  - 인시던트 상태 변경 사항
  - 인시던트 기록에 더한 추가 코멘트

주:
케이스는 하나의 인시던트에 연결할 수 있습니다. 케이스가 이미 인시던트에 연결된 경우 추가 동작 메뉴에 인시던트 생성 항목이 나타나지 않습니다.

플러그인

Incident Management와 통합하려면 Customer Service with Service Management 플러그인(com.sn_cs_sm)이 필요합니다.

역할

다음 역할을 통해 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 케이스에 대한 인시던트를 보고 만들 수 있습니다.

- sn_incident_read
- sn_incident_write

자세한 내용은 CSM/ITSM 통합 역할 할당을 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.

인시던트 우선순위, 영향 및 긴급도 결정

케이스에서 인시던트를 다음과 같이 만듭니다.

- 인시던트 데이터 조회가 활성 상태이면 시스템은 케이스 우선순위를 인시던트 우선순위에 복사하고 우선순위 데이터 조회 [dl_u_priority] 테이블을 기준으로 인시던트 영향도 및 긴급도를 계산합니다.
- 인시던트 데이터 조회가 비활성 상태인 경우 시스템은 다음과 같이 인시던트 필드에 대한 기본 설정을 사용합니다.
  - 우선순위: 5 - 계획 수립
  - 영향도: 3 - 낮음
  - 긴급도: 3 - Low

인시던트와 케이스 간 데이터 동기화

작업 메모는 다음과 같은 경우 인시던트에서 케이스로 동기화됩니다.

- 인시던트 상태가 변경됩니다. 인시던트 상태가 보류 중으로 변경되는 경우 보류 사유가 케이스 작업 메모로 복사됩니다.
- 인시던트가 해결되거나 종결됩니다. 인시던트 해결 메모 및 해결 코드는 케이스 작업 메모로 복사됩니다.
- 추가 코멘트가 인시던트에 더해집니다.

주:
인시던트가 만들어지거나 기존 인시던트가 케이스와 연관되면 호출자가 외부 사용자(접촉 창구 또는 소비자)인 경우에는 인시던트의 알림이 표시되지 않습니다.

Problem Management와 **CSM** 통합

고객 서비스 에이전트는 문제 관리 애플리케이션과 통합하여 케이스에서 문제 기록을 만들거나 기존 문제 기록을 케이스에 연결할 수 있습니다.

이 통합을 통해 고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스에서 문제를 만듭니다.
- 기존 오픈 문제를 케이스에 연결합니다.
- 케이스에서 관련된 문제를 제거합니다.
- 케이스 작업 메모에서 문제 상태 변경 내용을 봅니다.

주:
케이스는 하나의 문제와 연관될 수 있습니다. 케이스가 이미 문제에 연결된 경우 추가 동작 메뉴에 문제 생성 항목이 나타나지 않습니다.

플러그인

문제 관리와 통합하려면 Customer Service with Service Management 플러그인(com.sn_cs_sm)이 필요합니다.

역할

다음 역할을 통해 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 케이스에 대한 문제를 보고 만들 수 있습니다.

- sn_problem_read
- sn_problem_write

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

자세한 내용은 CSM/ITSM 통합 역할 할당을 참조하십시오.

문제와 케이스 간 데이터 동기화

Problem Management Best Practice – Madrid 플러그인을 활성화함으로 고객 서비스 에이전트는 케이스 작업 메모에서 다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다.

- 관련된 문제의 상태가 업데이트되면 작업 메모의 텍스트에는 문제에 대한 링크가 포함됩니다.
- 관련 문제에서 임시 해결책 제공을 클릭하면 임시 해결책 텍스트가 케이스 작업 메모로 복사됩니다.
- 관련 문제에서 수정 사항 제공을 클릭하면 수정 텍스트가 케이스 작업 메모로 복사됩니다.
- 특정 해결 코드를 사용하여 문제를 해결하거나 종결한 경우:
  - 상태가 종결됨이고 해결 코드가 취소됨이면 취소된 이유 텍스트가 케이스 작업 메모로 복사됩니다.
  - 상태가 종결됨이고 해결 코드가 위험 수용됨이면 원인 메모, 위험 수용 이유 및 수정 메모가 케이스 작업 메모에 복사됩니다.
  - 상태가 해결됨이고 해결 코드가 수정 적용됨인 경우 원인 메모 및 수정 메모가 케이스 작업 메모에 복사됩니다.
  - 상태가 종결됨이고 해결 코드가 수정 적용됨인 경우 원인 메모 및 수정 메모가 케이스 작업 메모에 복사됩니다.

Problem Management Best Practice - Madrid - Knowledge 통합 플러그인을 활성화함으로써 고객 서비스 에이전트는 알려진 오류 문서가 생성되거나 관련 문제와 관련된 경우 케이스 작업 메모의 정보를 볼 수 있습니다. 작업 메모에는 문서에 대한 링크가 포함되어 있습니다.

Change Management와 **CSM** 통합

고객 서비스 에이전트는 변경 관리 애플리케이션과 통합하여 케이스에서 변경 기록을 만들거나 기존 변경 기록을 케이스에 연결할 수 있습니다.

이 통합을 통해 고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스에서 변경을 만듭니다.
- 기존 개방 변경을 케이스에 연결합니다.
- 케이스에서 관련된 변경을 제거합니다.
- 케이스 작업 메모에서 다음 정보를 확인합니다.
  - 변경 기록에 대한 상태 변경 사항.
  - 변경 기록에 더한 추가 코멘트.

주:
케이스는 한 가지 변경으로 연관될 수 있습니다. 케이스가 이미 변경에 연결된 경우 추가 동작 메뉴에 정상 변경 생성 및 표준 변경 생성 옵션이 나타나지 않습니다.

플러그인

변경 관리와 통합하려면 Customer Service with Service Management 플러그인(com.sn_cs_sm)이 필요합니다.

역할

다음 역할을 통해 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 케이스에 대한 변경 사항을 보고 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.

- sn_change_read
- sn_change_write

자세한 내용은 CSM/ITSM 통합 역할 할당을 참조하십시오.

변경과 케이스 간 데이터 동기화

작업 메모는 다음과 같은 경우 변경에서 케이스로 동기화됩니다.

- 변경 상태 또는 변경 유형이 업데이트됩니다.
- 추가 코멘트가 변경 기록에 더해집니다.
- 케이스와 연관된 변경이 보류 중인 경우 작업 메모는 보류 이유를 사용하여 업데이트됩니다.
- 케이스와 연관된 변경에 대한 보류 상태가 제거되면 케이스의 작업 메모가 업데이트됩니다.
- 변경이 해결되거나 종결되는 경우입니다.

변경 양식 관련 목록

변경 관리 애플리케이션과 통합하면 다음의 관련 목록이 변경 양식에 추가됩니다.

- 변경으로 해결된 케이스
- 변경으로 발생한 케이스

표준 변경 기록 생성자 동작

표준 변경 또는 일반 변경에 대한 기록 생성자가 생성되어 Customer 또는 Consumer Service Portal의 고객 서비스 에이전트에게 노출되는 경우:

- 요청 생성 UI 작업을 클릭하면 기록 생성자만 포털에 나타납니다.
- 기록 생성자는 표준 변경 카탈로그 항목의 일부로 나타나지 않습니다.
- 에이전트가 정상 기록 생성자로부터 표준 변경을 생성하도록 선택하면 표준 변경이 생성되지만 변경 기록은 케이스와 연결되지 않습니다.

Request Management와 **CSM** 통합

고객 서비스 에이전트는 Request Management 애플리케이션과 통합하여 케이스에서 요청 기록을 만들거나 기존 요청 기록을 케이스에 연결할 수 있습니다. 고객이 Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청을 생성할 수도 있습니다.

이 통합을 통해 고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 기존 고객 서비스 케이스를 통해 고객을 대신하여 하나 이상의 요청을 만듭니다.
- 기존 요청을 케이스에 연결합니다.
- 케이스에서 관련된 요청을 제거합니다.
- 요청 관련 목록에서 케이스와 연관된 요청 목록을 봅니다.
- 케이스 작업 메모에서 다음을 확인합니다.
  - 요청 상태 변경 사항.
  - 요청 항목 기록에 더한 추가 코멘트.

> **주:**
> 케이스에서 요청을 만들 때 에이전트가 카트 v1(use_sc_layout 필드가 선택되지 않음)을 사용하는 카탈로그 항목을 선택하면 케이스가 요청의 상위로 설정되지 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.

플러그인

Request Management와의 통합에는 Customer Service with Request Management 플러그인(com.sn_cs_sm_request)이 필요합니다.

역할

다음 역할을 통해 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 케이스에 대한 요청을 보고 만들 수 있습니다.

- sn_request_read
- sn_request_write

자세한 내용은 CSM/ITSM 통합 역할 할당을 참조하십시오.

케이스 유형에 대한 요청 생성 **UI** 작업 사용

케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장하는 케이스 유형 테이블에 대한 요청 생성 UI 작업을 사용하려면 요청 상위 매핑 [request_parent_mapping] 테이블에 케이스 유형에 대한 항목을 추가합니다. 자세한 내용은 케이스 유형에 대한 요청 생성 UI 작업 사용을 참조하십시오.

요청과 케이스 간 데이터 동기화

작업 메모는 다음과 같은 경우 요청에서 케이스로 동기화됩니다.

- 요청 상태가 변경됩니다.
- 요청이 종결되었습니다.
- 추가 코멘트가 요청에 더해집니다.

주:
요청이 종결되면 케이스는 제안된 솔루션으로 자동으로 이동되지 않습니다.

요청자와 통신 작업

작업 이행자는 추가 정보가 필요한 경우 요청자와 통신할 수 있습니다. 요청에 있는 추가 코멘트 필드를 사용하여 케이스를 통해 요청자와 통신합니다. 요청의 추가 코멘트 필드에 추가된 정보는 케이스 작업 메모와 동기화됩니다.

케이스가 요청의 상위인 경우 이행자가 추가 코멘트를 요청에 추가하면 요청자에게 알림이 표시되지 않습니다.

관련 정보

고객 또는 소비자를 대신하여 요청 만들기

Agent Workspace에서 요청 기록 생성

Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청 생성

Customer 및 **Consumer Service** Portal과 서비스 카탈로그 통합

고객 관리자 역할(sn_customerservice. customer_admin)의 사용자는 포털을 Service Catalog와 연결할 수 있습니다.

Customer Service with Request Management 통합의 일부로 다음 카탈로그 페이지 및 위젯이 제공됩니다.

자세한 내용은 카탈로그와 포털 연결 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.

CSM 카탈로그 페이지

Customer 및 Consumer Service Portal의 카탈로그 항목에 대한 표시 페이지입니다. 이 페이지는 CSM 포털에 노출된 모든 서비스 카탈로그 항목에 대한 방문 페이지 역할을 합니다. CSM 포털에 노출된 모든 요청 항목은 서비스 카탈로그 항목 또는 서비스 카탈로그 기록 생성자입니다. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 페이지 이 페이지를 볼 수 있습니다.

- 페이지 ID: csm_sc_cat_item
- 업데이트 이름: sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- 사용 가능한 역할: snc_internal, snc_external

CSM 카탈로그 항목 위젯

이 위젯은 카탈로그 항목의 제출에 대한 리디렉션 논리를 처리하고 기본 카탈로그 항목 위젯을 포함합니다. 이 위젯은 이벤트 **$sp.sc_cat_item.submitted**를 수신합니다. 카탈로그 항목 제출 시 page_id 및 카탈로그 포털 URL을 기반으로 하는 포털 리디렉션 논리를 처리합니다. 요청 (sc_request) 테이블에 상위 세트가 없으면 URL이 기본 서비스 포털 티켓 페이지로 리디렉션됩니다. 기록 생성자에 리디렉션 URL이 있는 경우 이 위젯은 티켓 페이지로 리디렉션하는 대신 기록 생성자의 리디렉션 URL을 사용합니다.

- 위젯 ID: csm-sc-cat-item
- 업데이트 이름: sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- 사용 가능한 역할: snc_internal, snc_external

페이지 경로 맵

새 Service Portals에 대한 페이지 경로 맵을 설정하여 케이스 티켓 페이지로의 리디렉션을 처리하는 것이 중요합니다. 리디렉션은 CSM 카탈로그 항목 위젯에 설명된 논리를 기반으로 합니다.

- CSM 카탈로그 항목 페이지 경로 맵: Customer Service Portal의 경우 이 페이지 경로 맵은 sc_cat_item 페이지에서 csm_sc_cat_item 페이지로 URL 리디렉션을 라우팅합니다.
- CSP 카탈로그 항목 페이지 경로 맵: Consumer Service Portal의 경우 이 페이지 경로 맵은 sc_cat_item 페이지에서 csm_sc_cat_item 페이지로 URL 리디렉션을 라우팅합니다.

카탈로그 항목에 대한 포털 설정

카탈로그 항목을 정의한 후에는 다음으로 이동하여 제출/카트에 추가 버튼의 가시성을 제어할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지, 원하는 항목을 선택하고 포털 설정 양식 섹션에서 필드 활성화하거나 비활성화합니다.

항목 유지 포털 설정 필드

필드	설명
요청 방법	카탈로그 항목 유형으로 주문, 요청 또는 제출을 선택합니다.
'카트에 추가' 숨기기	카탈로그 항목에 대해 카트에 추가 버튼을 비활성화해야 하는 경우에 사용합니다. 주: 카트에 추가 버튼은 현재 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal에서 지원되지 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.

항목 유지 포털 설정 필드

필드	설명
수량 숨기기	카탈로그 항목의 수량을 숨겨야 할 경우에 사용합니다.
제공 시간 숨기기	카탈로그 항목의 제공 시간을 숨겨야 하는 경우에 사용합니다.
'희망 목록에 추가' 숨기기	카탈로그 항목의 희망 목록에 추가 버튼을 숨겨야 하는 경우에 사용합니다.
첨부 파일 숨기기	카탈로그 항목의 첨부 파일을 숨겨야 하는 경우에 사용합니다.

IT Service Management와 CSM을 통합하기 위한 확장점

IT Service Management와 CSM의 통합에서 사용할 수 있는 확장점을 사용하여 애플리케이션의 기능을 확장합니다.

확장점을 사용하면 애플리케이션 코드를 변경하지 않고도 애플리케이션의 기능을 확장하고 커스터마이제이션을 통합할 수 있습니다. 확장점은 확장점 [sys_extension_point] 테이블에 저장됩니다.

확장점을 사용하여 인시던트 필드 매핑

고객은 *sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations* 확장점을 사용하여 인시던트 필드를 매핑하기 위한 논리를 만들 수 있습니다.

필드 매핑에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스에서 Incident Management와 CSM의 통합을 사용할 때 케이스에서 인시던트에 필드 값을 매핑하거나 복사하는 방법(KB0817494) 문서를 참조하십시오.

확장점을 사용하여 문제 필드 매핑

고객은 *sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations* 확장점을 사용하여 문제 필드를 매핑하기 위한 로직을 만들 수 있습니다.

확장점을 사용하여 변경 요청 필드 매핑

Customer Service with Service Management 플러그인(com.sn_cs_sm)은 케이스 변경 통합에 사용되는 일반 API를 노출하는 *CSMChangeIntegrations* 확장점을 추가합니다.

> 주:
> *CSMChangeIntegrations* 확장점은 읽기 전용입니다. 이 확장점을 수정하려면 ServiceNow 고객 지원에 문의하십시오.

Customer Service with Service Management 플러그인은 *CSMChangeIntegrations* 확장점의 구현도 추가합니다. 이 구현은 수정 및 비활성화할 수 있습니다. 하지만 권장되지는 않습니다.

CSMChangeIntegrations 확장점 내에서 API를 수정해야 하는 경우 시스템 관리자 역할을 가진 사용자가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 확장점의 구현을 생성합니다.
- 구현에 필요한 변경 사항을 적용합니다.
- 구현 순서를 더 낮은 숫자로 업데이트합니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
구현에 사용된 API 이름은 정확하게 동일해야 합니다. 그렇지 않으면 확장점에서 구현을 식별할 수 없고 오류가 발생합니다.

예를 들어 *CSMChangeIntegrations* 확장점에는 케이스 기록에서 변경을 만들기 위한 다음 *copyFieldsFromCaseToChange* API가 포함됩니다.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.short_description = caseGr.short_description;
  changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
  changeGr.impact = caseGr.impact;
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

이 API를 수정하려면 확장점의 구현을 만들고 API 이름은 변경하지 않고 원하는 사항을 변경합니다.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

확장점을 사용하여 요청 필드 매핑

고객은 *sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations* 확장점을 사용하여 요청 필드를 매핑하기 위한 로직을 만들 수 있습니다.

확장점을 사용하여 **Customer Service** Portal에서 변경 및 요청 승인

이 기능에는 승인 엔터티를 구성하는 데 사용할 수 있는 **global.CSMApprovalsManagement** 확장점이 포함되어 있습니다. 이 확장점을 사용하여 문제 등의 다른 엔터티에 대한 승인 기능을 확장할 수 있습니다.

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

IT Service Management와 **CSM** 통합 설정

고객 서비스 관리 앱을 요청, 인시던트, 문제 및 변경 관리 애플리케이션이 포함된 IT Service Management와 통합합니다. 이 통합을 통해 사용자는 고객 서비스 케이스에서 요청, 인시던트, 문제 및 변경 기록을 만들 수 있습니다. 외부 사용자는 Customer 및 Consumer Service Portal에서 이러한 기록을 볼 수 있습니다.

IT Service Management 구성 작업

작업	설명
안내 설정을 사용하여 IT Service Management와 통합	안내 설정을 사용하여 CSM을 IT Service Management와 통합합니다.
Service Management와 고객 서비스 관리 활성화	with Service Management 플러그인 (com.sn_cs_sm)을 활성화 CSM 하여 다음 애플리케이션 통합을 활성화합니다.

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

IT Service Management 구성 작업

작업	설명
	• 인시던트 관리 • Problem Management • 변경 관리
고객 서비스 관리 with Request Management 활성화	Request Management 애플리케이션과의 통합을 사용하려면 Request Management 플러그인(com.sn_cs_sm_request)을 활성화합니다 CSM .
CSM/ITSM 통합 역할 할당	고객 서비스 케이스에서 요청, 인시던트, 문제 및 변경 기록을 만들 고객 서비스 에이전트 및 관리자에게 필요한 역할을 할당합니다.
외부 고객이 문제, 변경 및 요청 기록에 액세스하도록 허용	외부 사용자 역할에 접근 제어(ACL)를 할당하여 Customer 및 Consumer Service Portal에서 케이스 관련 요청, 문제, 변경 기록에 가시성을 제공합니다.
외부 고객이 요청을 생성하도록 허용	외부 고객에게 요청을 생성할 수 있는 역할을 할당합니다.
외부 고객이 변경 및 요청을 승인하도록 허용	외부 고객이 변경 및 요청을 승인하도록 합니다. • 승인 그룹에 외부 사용자를 추가하거나 승인 사용자의 역할을 할당합니다. • 다음 테이블의 snc_external 역할에 필요한 ACL을 추가합니다. ○ 변경 요청(change_request) ○ 요청(sc_request) ○ 요청 항목(sc_req_item)
케이스 유형에 대한 요청 생성 UI 작업 사용	케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블을 확장하는 케이스 유형 테이블에 대해 요청 생성 UI 작업을 사용합니다.

안내 설정을 사용하여 **IT Service** Management와 통합

안내 설정을 사용하여 고객 서비스 관리를 요청, 인시던트, 문제 및 변경 관리 애플리케이션과 통합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Request, Incident, Problem 및 Change Management 애플리케이션과의 통합을 구성하려면 Customer Service 안내 설정을 사용합니다. 안내 설정은 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. Service Management와 통합 범주에서 시작하기를 클릭하십시오.
   플러그인을 활성화하고 역할을 할당할 작업 목록이 있는 Service Management와 통합 페이지가 열립니다.
4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.
   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

Service Management와 고객 서비스 관리 활성화

Service Management와의 CSM 통합을 사용하려면 Service Management 플러그인을 활성화합니다.

시작하기 전에
이 절차를 통해 구성을 수행하는 대신, 안내 설정 사용을 고려하십시오. 자세한 내용은 안내 설정을 사용하여 IT Service Management와 통합 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인.
2. Customer Service with Service Management 플러그인(com.sn_cs_sm)을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

고객 서비스 관리 **with Request Management** 활성화

Request Management와의 CSM 통합을 사용하려면 Request Management 플러그인을 활성화합니다.

시작하기 전에
이 절차를 통해 구성을 수행하는 대신, 안내 설정 사용을 고려하십시오. 자세한 내용은 안내 설정을 사용하여 IT Service Management와 통합 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인.
2. Customer Service with Request Management 플러그인(com.sn_cs_sm_request)을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

CSM/ITSM 통합 역할 할당

Service Management 통합 기능을 사용하려면 Incident Management 애플리케이션과 함께 포함된 CSM/ITSM 통합 역할을 할당합니다.

Service Management 통합 플러그인은 고객 서비스 에이전트 역할(sn_customerservice_agent)에 다른 역할을 추가하지 않습니다. Service Management 통합 기능을 사용하려면 Incident Management 애플리케이션과 함께 포함된 CSM/ITSM 통합 역할을 할당해야 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.

- 안내 설정을 사용하여 에이전트에게 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 안내 설정을 사용하여 IT Service Management와 통합 문서를 참조하십시오.
- *Now Platform* 사용자 관리 기능을 사용하여 에이전트에게 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 사용자에게 역할 할당 을 참조하십시오.

CSM/ITSM 통합 역할

CSM과 ITSM 통합을 통해 여러 유형의 역할을 사용할 수 있습니다.

에이전트를 위한 CSM/ITSM 통합 역할

이러한 역할을 통해 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 케이스에 대한 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록을 보고 만들 수 있습니다.

에이전트를 위한 **CSM/ITSM** 통합 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_incident_read	이 역할을 가진 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 케이스와 관련된 인시던트 기록에 대한 정보를 볼 수 있습니다.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • sn_comm_management.comm_plan_viewer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_incident_write	이 역할을 가진 고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • 고객 서비스 케이스에서 인시던트 기록을 만듭니다. • 기존 인시던트 기록을 고객 서비스 케이스와 연결합니다. • 고객 서비스 케이스와 연결된 인시던트 기록을 제거합니다.	sn_incident_read
sn_problem_read	이 역할을 가진 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 케이스와 관련된 문제 기록에 대한 정보를 볼 수 있습니다.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_problem_write	이 역할을 가진 고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.	sn_problem_read

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

에이전트를 위한 **CSM/ITSM** 통합 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 고객 서비스 케이스에 대한 문제 기록을 만듭니다. • 기존 문제 기록을 고객 서비스 케이스와 연결합니다. • 고객 서비스 케이스와 연결된 문제 기록을 제거합니다.	
sn_change_read	이 역할을 가진 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 케이스와 관련된 변경 기록에 대한 정보를 볼 수 있습니다.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
sn_change_write	이 역할을 가진 고객 서비스 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • 고객 서비스 케이스에 대한 변경 기록을 만듭니다. • 기존 변경 기록을 고객 서비스 케이스와 연결합니다. • 고객 서비스 케이스와 연결된 변경 기록을 제거합니다.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
sn_request_read	이 역할을 가진 고객 서비스 에이전트는 요청 관련 목록의 고객 서비스 케이스와 관련된 요청 기록에 대한 정보를 볼 수 있습니다.	없음
sn_request_write	이 역할을 가진 고객 서비스 에이전트는 고객 서비스 케이스에 대한 요청 기록을 만들 수 있습니다.	• sn_request_read • task_editor • dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

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

외부 고객을 위한 **CSM/ITSM** 통합 역할

이러한 역할을 통해 외부 고객은 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청 기록을 보고 생성합니다.
- Customer Service Portal에서 변경 및 요청을 승인합니다.

외부 고객을 위한 **CSM/ITSM** 통합 역할

역할	동작
고객 관리자 [sn_customerservice.customer_admin]	이 역할의 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 서비스 카탈로그 및 카탈로그 항목을 찾아보고 선택합니다. • 사용자, 같은 계정의 다른 접촉 창구 또는 하위 계정에 대한 요청을 만듭니다. • 요청 세부 정보를 확인합니다.
파트너 [sn_customerservice.partner]	이 역할의 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 서비스 카탈로그 및 카탈로그 항목을 찾아보고 선택합니다. • 사용자에 대한 요청을 만듭니다(고객 역할도 있는 경우). • 관계를 설정한 계정을 대신하여 요청을 만듭니다. • 케이스 및 요청을 확인합니다.
고객 케이스 관리자 [sn_customerservice.customer_case_manager]	이 역할의 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 서비스 카탈로그 및 카탈로그 항목을 찾아보고 선택합니다. • 사용자 또는 같은 계정의 다른 접촉 창구에 대한 요청을 만듭니다. • 요청 세부 정보를 확인합니다.
고객 [sn_customerservice.customer]	이 역할의 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 요청을 만듭니다. • 요청 세부 정보를 확인합니다.
프록시 접촉 창구 [sn_customerservice.proxy_contact]	이 역할의 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 서비스 카탈로그 및 카탈로그 항목을 찾아보고 선택합니다. • 고객을 대신하여 요청을 만듭니다. • 고객의 계정 및 접촉 창구 정보를 추가합니다. • 케이스 및 관련 요청에 대한 세부 정보를 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.

외부 고객이 문제, 변경 및 요청 기록에 액세스하도록 허용

문제, 변경 및 요청 기록에 대한 액세스를 통해 외부 고객은 Customer 및 Consumer Service Portal에서 고객 서비스 케이스에 연결된 관련 기록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
snc_internal 또는 snc_external 역할이 있고 관련 문제, 변경 및 요청 기록에 대한 읽기 액세스 권한이 있는 사용자는 Customer 및 Consumer Service Portal에서 이러한 기록을 볼 수 있습니다. 로그인한 후 사용자가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스를 선택하고 케이스 관련 기록 위젯에서 이 케이스와 관련된 기록을 봅니다.
- 케이스 관련 기록 위젯의 기록을 클릭하여 티켓 필드 위젯에서 기록 세부 정보를 엽니다.

> **주:**
> 관련 기록 목록에서는 로그인한 사용자가 관련 기록을 볼 수 있는 액세스 권한이 있는 경우에만 데이터가 표시됩니다.

고객, 고객 파트너 및 프록시 접촉 창구 역할(sn_customerservice.proxy_contact)을 사용하는 내부 사용자도 Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청을 만들 수 있습니다. 이 기능에 대한 자세한 내용은 프록시 접촉 창구로 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

고객은 케이스와 관련된 문제에 대한 알려진 오류 문서를 볼 수도 있습니다. 이러한 문서는 다음의 경우에 표시됩니다.

- 문제 기록에 대한 KE 문서가 존재하는 경우입니다. 문제와 관련된 문서가 여러 개 있는 경우 고객은 기본 문서에 액세스할 수 있습니다. 문서가 없으면 고객은 링크를 볼 수 없습니다.
- 고객이 KE 문서에 액세스할 수 있는 경우입니다.

프로시저

1. snc_external 역할에 대한 ACL을 구성하여 문제, 변경 및 요청 기록에 대한 액세스를 제공합니다. 이 액세스는 기본 제공되지 않습니다. 케이스 액세스를 기반으로 하여 snc_external 사용자 역할에 이 ACL을 추가해야 합니다. 자세한 내용은 접근 제어 목록 규칙 을 참조하십시오.

   > **주:**
   > 문제, 변경 및 요청 기록의 기존 ACL이 외부 사용자의 가시성에 영향을 줄 수 있습니다.

2. 케이스 관련 기록 위젯을 구성합니다.
   기본적으로 이 위젯은 snc_internal 및 snc_external 역할을 가진 사용자에게 표시됩니다. 자세한 내용은 Service Portal 위젯 을 참조하십시오.
3. 문제, 변경 및 요청 기록에 대한 뷰를 정의하고 외부 고객에게 표시되는 필드를 선택합니다. 자세한 내용은 뷰 생성 및 삭제 를 참조하십시오.

   > **주:**
   > Consumer Service Portal의 경우 뷰를 정의하고 문제 및 변경 기록에 대한 필드를 선택할 수 있습니다. 요청 기록은 티켓 필드 위젯에 일련의 기본 필드를 표시합니다.

외부 고객이 요청을 생성하도록 허용

외부 고객이 Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청을 생성하고 추적할 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

제출된 각 요청은 해당 케이스와 연결된 요청 기록과 함께 케이스를 생성합니다. 고객 서비스 에이전트는 접촉 창구 및 소비자를 대신하여 요청을 만들 수도 있습니다.

주:
이 기능을 사용하려면 Customer Service with Request Management 플러그인(com.sn_cs_sm_request)을 활성화해야 합니다.

프로시저

요청으로 시작됨 필드를 표시하도록 케이스 양식을 구성합니다.
포털에서 요청을 만들면 시스템에서는 요청에 대한 케이스를 만들고 이 필드가 True로 설정됩니다.

주:
요청으로 시작됨 필드는 모든 사용자에게 읽기 전용입니다.

관련 정보

고객 또는 소비자를 대신하여 요청 만들기

Customer Service Portal에서 항목 또는 서비스 요청

외부 고객이 변경 및 요청을 승인하도록 허용

외부 고객이 Customer Service Portal의 고객 서비스 케이스와 관련된 변경 및 요청 기록을 승인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

케이스와 관련된 변경 및 요청은 일반적으로 작업을 완료하기 전에 최종 사용자 승인이 필요합니다. 이 작업은 고객 및 외부 사용자가 초기화할 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 고객은 패치를 적용하기 위해 변경을 생성합니다. 이 변경은 패치를 적용하기 전 접촉 창구의 승인이 필요합니다.
- 접촉 창구는 Customer Service Portal에서 카탈로그 항목을 요청합니다. 이 요청은 요청을 이행하기 전에 접촉 창구의 조직 내에 있는 다른 직원의 승인이 필요합니다.

이 기능을 사용하여 승인 요청을 보내고 snc_external 역할을 가진 외부 고객이 작업 승인 워크플로우의 일부로 해당 요청을 승인할 수 있도록 합니다. Customer Service Portal에서 외부 고객은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 요청 및 변경 요청을 확인하고 승인합니다.
- 요청 기록에서 요청 항목의 세부 정보를 확인합니다.
- 관련 기록 위젯의 요청 또는 변경 요청 상태를 봅니다.

프로시저

1. 승인 그룹에 외부 사용자를 추가하거나 승인 사용자에게 역할을 할당하여 Customer Service Portal에서 승인 기록을 확인합니다.
2. 다음 테이블의 snc_external 역할에 필요한 ACL을 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.

- 변경 요청(change_request)
- 요청(sc_request)
- 요청 항목(sc_req_item)

> **주:**
> sn_esm_user 역할은 로그인한 사용자가 승인자인 승인 기록에 대한 액세스를 제공하고 로그인한 사용자가 승인 요청을 승인하거나 거부할 수 있도록 지원합니다. Customer Service Management 요청자 역할(고객 접촉 창구, 파트너 접촉 창구, 고객 관리자 및 파트너 관리자 역할 포함)에는 이러한 역할이 승인 및 조치를 수행할 수 있게 해주는 sn_esm_user 역할이 포함되어 있습니다.

케이스 유형에 대한 요청 생성 **UI** 작업 사용

케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장하는 케이스 유형 테이블에 대해 요청 생성 UI 작업을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
케이스 테이블을 확장하는 케이스 유형 테이블에 대한 요청 생성 UI 작업을 사용하려면 요청 상위 매핑 [request_parent_mapping] 테이블에 케이스 유형에 대한 항목을 추가합니다.

에이전트가 케이스 유형 테이블에서 케이스에 대한 요청을 만들면 시스템은 케이스 기록의 요청 탭에 요청을 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 요청 상위 매핑〔request_parent_mapping〕 테이블을 선택합니다.
3. 목록 표시 관련 링크를 선택하여 테이블에 대한 목록 뷰를 엽니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 케이스 유형 테이블에 대한 항목을 생성합니다.
5. 요청 상위 매핑 기록에서 다음 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 이름 필드에 항목 이름을 입력합니다.
   b. 상위 테이블 필드에서 케이스 유형 테이블을 선택합니다.
   c. 요청 상위 필드에서 상위를 선택합니다.
   d. 상위 요청자 필드에서 접촉 창구를 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.

Agent Workspace에서 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록 생성

고객 서비스 에이전트는 Agent Workspace에서 오픈 케이스의 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록을 만들 수 있습니다.

Agent Workspace에서 인시던트 기록 생성

고객 서비스 에이전트는 케이스에서 인시던트 기록을 만들거나 기존 인시던트를 Agent Workspace의 케이스에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, 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.

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 선택하고 인시던트 생성을 선택합니다.
   다음 정보가 케이스에서 인시던트 기록으로 복사됩니다.

케이스와 인시던트 필드 간 매핑

케이스 필드	인시던트 필드
짧은 설명	짧은 설명
기본 영향도	영향도
긴급도	긴급도
접촉 창구	호출자
구성 항목(사용 가능한 경우)	구성 항목

주:
인시던트 영향도 및 긴급도를 필요에 따라 인시던트 기록에 대한 다른 값으로 수동 변경할 수 있습니다.

결과
인시던트에 대한 정보가 다음과 같이 추가됩니다.

- 인시던트 번호를 사용하는 업데이트가 케이스 작업 메모에 추가됩니다.
- 케이스 양식의 관련 기록 양식 섹션에 있는 인시던트 필드에 인시던트가 추가됩니다.
- 케이스 번호가 인시던트 기록의 고객 케이스 관련 목록에 추가됩니다.
- 케이스의 문제, 변경 요청 또는 변경 기록에 의해 발생이 관련된 경우 이 정보도 인시던트 기록에 복사됩니다.
- 인시던트의 도메인은 케이스의 도메인에 매핑됩니다.

Agent Workspace에서 문제 기록 생성

고객 서비스 에이전트는 케이스에서 문제 기록을 만들거나 기존 문제를 Agent Workspace의 케이스에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 추가 작업 아이콘(•••)을 선택한 다음 문제 생성을 선택합니다.
   다음 정보가 케이스에서 문제 기록으로 복사됩니다.

케이스를 문제 필드에 매핑

케이스 필드	문제 필드
짧은 설명	문제 명세서
영향도	영향도
긴급도	긴급도

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필드	문제 필드
우선순위	우선순위
회사	회사
구성 항목(사용 가능한 경우)	구성 항목(케이스가 비어 있는 경우 에이전트는 문제 기록에 대해 수동으로 업데이트할 수 있음)
케이스 sys_id	최초 보고자

주:
문제 영향도 및 긴급도를 필요에 따라 문제 기록에 대한 다른 값으로 수동 변경할 수 있습니다.

결과
문제에 대한 정보가 다음과 같이 추가됩니다.

- 문제 번호를 사용하는 업데이트가 케이스 작업 메모에 추가됩니다.
- 케이스 양식의 관련 기록 양식 섹션에 있는 문제 필드에 문제가 추가됩니다.
- 케이스 번호가 문제 기록의 고객 케이스 관련 목록에 추가됩니다.
- 문제의 도메인은 케이스의 도메인에 매핑됩니다.

Agent Workspace에서 일반 변경 기록 생성

고객 서비스 에이전트는 케이스에서 일반 변경 기록을 만들거나 기존 일반 변경을 Agent Workspace의 케이스에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 추가 작업 아이콘(•••)을 선택하고 일반 변경 생성을 선택합니다.
   다음 정보가 케이스에서 변경 기록으로 복사됩니다.

일반 변경 기록 필드

케이스 필드	변경 필드
짧은 설명	짧은 설명
설명	설명
영향도	영향도
긴급도	긴급도
우선순위	우선순위
회사	회사
접촉 창구	호출자
구성 항목(사용 가능한 경우)	구성 항목

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필드	변경 필드
	주: 변경 관리자는 변경 기록의 구성 항목을 업데이트할 수 있습니다. 구성 항목을 사용할 수 없는 경우에는 에이전트가 이 정보를 수동으로 업데이트할 수도 있습니다.

주:
필요에 따라 변경 영향 및 긴급도를 변경 기록에 대한 다른 값으로 수동 변경할 수 있습니다.

변경 기록의 다음 필드에 기본값이 추가됩니다.

- 유형: 정상
- 상태: 신규
- 범주: 기타
- 위험: 보통

결과
변경에 대한 정보가 다음과 같이 추가됩니다.

- 변경 번호를 사용하는 업데이트가 케이스 작업 메모에 추가됩니다.
- 케이스 양식의 관련 기록 양식 섹션에 있는 변경 요청 필드에 변경이 추가됩니다.
- 케이스 번호가 변경 기록의 고객 케이스 관련 목록에 추가됩니다.
- 변경 기록에서 요청한 사람 필드가 케이스 에이전트로 업데이트됩니다.
- 변경의 도메인은 케이스의 도메인에 매핑됩니다.

Agent Workspace에서 표준 변경 기록 생성

고객 서비스 에이전트는 케이스에서 표준 변경 기록을 만들거나 기존 표준 변경을 Agent Workspace의 케이스에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 추가 작업 아이콘(•••)을 선택하고 표준 변경 생성을 선택합니다.
   표준 변경 카탈로그에 정의되어 있는 표준 변경 템플릿을 사용하여 표준 변경 기록이 생성됩니다. 데이터 매핑은 템플릿에서 만들어지며 데이터는 케이스에서 변경 기록으로 복사되지 않습니다.

Agent Workspace에서 요청 기록 생성

고객 서비스 에이전트는 케이스에서 요청 기록을 만들거나 기존 요청을 Agent Workspace의 케이스에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, 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.

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 추가 작업 아이콘(•••)을 선택한 다음 요청 생성을 선택합니다.
   다음 정보가 케이스에서 요청 기록으로 복사됩니다.

케이스를 요청 필드에 매핑

케이스 필드	요청 필드
짧은 설명	짧은 설명
접촉 창구	접촉 창구

주:
필요에 따라 요청 영향 및 긴급도를 요청 기록에 대한 다른 값으로 수동 변경할 수 있습니다.

결과
인시던트에 대한 정보가 다음과 같이 추가됩니다.

- 요청 번호를 사용하는 업데이트가 케이스 작업 메모에 추가됩니다.
- 요청이 케이스에 연결되고 케이스 양식의 요청 관련 목록에 추가됩니다.
- 케이스 번호가 요청 기록의 고객 케이스 관련 목록에 추가됩니다.
- 요청의 도메인은 케이스의 도메인에 매핑됩니다.

Customer 및 **Consumer Service** Portal에서 요청 생성

고객은 Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청을 생성하고 제출합니다. 요청 프로세스는 서비스 카탈로그와 통합되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

이 태스크 정보

주:
Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청을 생성하려면 Customer Service with Request Management 플러그인(com.sn_cs_sm_request)을 활성화해야 합니다. 또한 시스템 관리자가 외부 고객에게 요청 기록에 대한 액세스를 제공해야 합니다.

파트너, 파트너 관리자 및 프록시 접촉 창구는 **csm_request_variable_set** 변수 세트를 원하는 카탈로그 항목으로 추가하여 다른 계정 또는 접촉 창구를 대신하여 요청을 제출할 수 있습니다. 이 변수 세트는 계정 및 접촉 창구 필드를 추가합니다. 자세한 내용은 Service catalog variable sets 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 요청을 만들려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 포털 방문 페이지의 요청하기 링크를 클릭합니다.
   - 먼저 요청 〉 요청하기 포털 메뉴 헤더에 있습니다.
2. 서비스 카탈로그를 둘러보고 원하는 항목 또는 서비스를 선택합니다.
   범주 필터를 사용하여 사용 가능한 항목을 필터링할 수도 있습니다.
3. 요청과 관련된 필요한 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. 제출을 클릭합니다.
   다음 정보가 요청에서 케이스로 복사됩니다.

케이스 필드 매핑 요청

요청 필드	케이스 필드
짧은 설명	짧은 설명
요청 대상	접촉 창구
계정	계정

결과

- 새 케이스가 생성되어 요청 상위가 됩니다. 한 요청은 한 케이스와 연결되고 요청에는 하나의 항목이 포함됩니다.
- 케이스는 Customer Service Portal의 케이스에서 요청 상태 및 업데이트 내용을 볼 수 있는 고객에 대한 참조로 사용됩니다.
- 요청과 관련된 모든 케이스가 케이스 관련 목록의 요청 기록에 표시됩니다.

Service Portfolio Management와 통합

(SPM) 애플리케이션과 통합 고객 서비스 관리 합니다 서비스 포트폴리오 관리 . 이 통합으로 고객 서비스 관리자, 고객 서비스 에이전트, 서비스 소유자에게 판매된 제품 및 연결된 해당 서비스 오퍼링이 표시됩니다.

고객 서비스 관리와 서비스 포트폴리오 관리 통합을 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 고객 서비스 에이전트 생산성 향상: 고객 서비스 에이전트가 판매된 제품에 대한 서비스 오퍼링 및 연결된 정의를 빨리 볼 수 있도록 권한을 부여합니다.
- 서비스 소유자 생산성 향상: 서비스 소유자가 서비스 구독 고객을 빠르게 식별할 수 있도록 권한을 부여합니다.

다음과 같은 방식으로 서비스 포트폴리오 관리와 고객 서비스 관리의 통합을 사용할 수 있습니다.

1. 고객 서비스 관리자는 제품 모델에 서비스 오퍼링을 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 모델에 서비스 오퍼링 연결 문서를 참조하십시오.
2. 고객 서비스 관리자는 판매된 제품에 서비스 오퍼링을 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 판매된 제품과 서비스 오퍼링 연결 문서를 참조하십시오.
3. 서비스 소유자는 서비스 오퍼링 내용 및 구독 고객을 볼 수 있습니다.
4. 고객 서비스 에이전트는 문제의 영향을 받는 판매 제품과 관련된 서비스를 볼 수 있습니다. 서비스 약정과 가용성도 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM 작업 공간에서 판매된 제품 정보 보기 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

다음 플러그인을 활성화합니다.

이름	설명
CSM 와 함께 서비스 포트폴리오 관리 (SPM)	서비스 포트폴리오 관리(SPM) 애플리케이션과의 통합을 허용합니다. 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.

이름	설명
[sn_csm_spm]	통합으로 고객 서비스 관리자, 고객 서비스 에이전트, 서비스 소유자에게 판매된 제품 및 해당 서비스 오퍼링이 표시됩니다.

역할

사용자에게 역할을 할당하여 필요한 모든 작업을 수행할 수 있도록 하십시오.

서비스 포트폴리오 관리**(SPM)** 애플리케이션 통합에 필요한 역할

역할	설명
service_editor	고객 서비스 관리자가 자신이 소유한 서비스 오퍼링을 업데이트해야 하는 경우 이 역할을 할당합니다.
portfolio_admin	고객 서비스 관리자가 서비스 오퍼링을 제품 모델과 연결해야 하는 경우 이 역할을 할당합니다.

안내 설정을 사용하여 **Service Portfolio** Management와 통합

안내 설정을 사용하여 고객 서비스 관리 앱을 SPM(서비스 포트폴리오 관리) 애플리케이션과 통합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스 포트폴리오 관리 통합을 구성하려면 Customer Service 안내 설정을 사용합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. 안내 설정의 시작하기 페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 서비스 포트폴리오 관리(SPM)과 통합 범주에서 기능을 구성할 작업 목록을 봅니다.

서비스 포트폴리오 관리 구성 작업

작업	설명
서비스 포트폴리오 관리와 고객 서비스 관리 활성화	와의 통합을 서비스 포트폴리오 관리사용하려면 with 서비스 포트폴리오 관리 (SPM) 플러그인을 활성화합니다CSM.
양식 뷰 구성	사용자에게 판매된 제품과 관련된 서비스 오퍼링에 대한 정확한 가시성을 제공하는 판매된 제품, 케이스, 계정 및 서비스 오퍼링 양식에 대한 양식 레이아웃 및 관련된 목록을 구성합니다.
역할 할당	조직 내 역할과 책임에 따라 고객 서비스 관리자에게 필요한 역할을 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.

4. 작업을 수행하려면 구성을 클릭합니다.

   이 버튼을 클릭하면 구성이 완료된 인스턴스에서 페이지를 열 수 있습니다.

관련 정보

Service Portfolio Management

서비스 포트폴리오 관리와 고객 서비스 관리 활성화

와의 통합을 서비스 포트폴리오 관리사용하려면 with 서비스 포트폴리오 관리 (SPM) 플러그인을 활성화합니다CSM.

시작하기 전에
이 절차를 통해 구성을 수행하는 대신, 안내 설정 사용을 고려하십시오. 자세한 내용은 안내 설정을 사용하여 Service Portfolio Management와 통합 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 플러그인 sn_csm_spm을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

서비스 포트폴리오 관리 통합을 위한 양식 뷰 구성

사용자에게 판매된 제품과 관련된 서비스 오퍼링에 대한 정확한 가시성을 제공하는 판매된 제품, 케이스, 계정 및 서비스 오퍼링 양식에 대한 양식 레이아웃 및 관련된 목록을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 절차를 통해 구성을 수행하는 대신, 안내 설정 사용을 고려하십시오. 자세한 내용은 안내 설정을 사용하여 Service Portfolio Management와 통합 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. **Customer Service**로 이동합니다.
2. 필요에 따라 양식과 관련 목록에 다음 필드를 추가합니다.

양식 뷰 구성

양식	절차
서비스 오퍼링	판매된 제품 추가 관련 목록을 추가하여 어떤 고객이 어떤 서비스 오퍼링을 구독했는지 서비스 소유자가 파악할 수 있도록 합니다.
제품 모델 양식	오퍼링((제공 〉 모델 **ID**) 제품 모델/서비스 모델 양식의 관련 목록으로, 고객 서비스 관리자가 제품 모델에 서비스 오퍼링을 연결할 수 있습니다. 제공 관련 목록에서 편집 버튼을 사용하려면 다음을 수행합니다. **a.** 목록 컨트롤을 구성하고 편집 생략 확인란의 선택을 취소하십시오. **b.** sn_customerservice_manager 역할을 추가합니다.

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.

양식	절차
	편집 버튼이 활성화되어 있지 않은 것으로 보이는 경우 서비스 포트폴리오 관리 통합을 위한 역할 할당에서 자세한 정보를 참조하십시오. 주: 제품 모델에 대한 카탈로그 항목을 구성하려면 카탈로그 항목 관련 목록을 추가하십시오. 자세한 내용은 제품 모델 및 카탈로그 항목 관계 구성 문서를 참조하십시오.
계정 양식의 판매된 제품	판매된 제품 관련 목록에 서비스 오퍼링 열을 추가하여 고객 서비스 에이전트나 관리자가 계정 혹은 소비자에게 판매된 제품과 관련된 서비스 오퍼링을 볼 수 있도록 합니다.
케이스	판매된 제품의 서비스 오퍼링 필드를 케이스 양식에 추가합니다. 이를 통해 고객 문제를 처리하는 고객 서비스 에이전트는 케이스가 오픈되어 있는 판매된 제품과 관련된 서비스 오퍼링을 볼 수 있습니다.
판매된 제품	서비스 오퍼링 필드를 판매된 제품 양식에 추가하여 고객 서비스 관리자가 계정 또는 소비자의 판매된 제품에 서비스 오퍼링을 연관시킬 수 있습니다.

서비스 포트폴리오 관리 통합을 위한 역할 할당

조직 내 역할과 책임에 따라 고객 서비스 관리자에게 필요한 역할을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 절차를 통해 구성을 수행하는 대신, 안내 설정 사용을 고려하십시오. 자세한 내용은 안내 설정을 사용하여 Service Portfolio Management와 통합 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 고객 서비스 관리자가 자신이 소유한 서비스 오퍼링을 업데이트해야 하는 경우 service_editor 역할을 할당합니다.
2. 고객 서비스 관리자가 서비스 오퍼링을 제품 모델과 연결해야 하는 경우 portfolio_admin 역할을 할당합니다.

Continual Improvement Management와 통합

Continual Improvement Management(CIM) 애플리케이션과 (CSM)를 통합하여 고객 서비스 관리 개선 기회를 요청하고, 성과 목표를 충족하고, 진행률을 추적하고, 성공 여부를 측정하는 단계와 작업을 구현합니다.

CIM을 사용하여 PA(Performance Analytics) 표시기 및 서비스 운영을 향상할 수 있습니다. 예를 들어, 다음과 같은 새 개선 이니셔티브를 생성할 수 있습니다.

- 열려 있는 케이스 백로그를 줄입니다.
- 평균 케이스 응답시간을 단축합니다.

CIM에서 목표를 설정하고 작업 과정을 구성하여 작업을 완료할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 Continual Improvement Management 를 참조하십시오.

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

고객 서비스 관리와 CIM 사용

고객 서비스 관리와 함께 CIM을 사용하려면 Continual Improvement Management(com.sn_cim) 플러그인을 요청해야 합니다. 자세한 내용은 Continual Improvement Management 요청 을 참조하십시오.

관련 정보

- Continual Improvement Management 개요
- Continual Improvement Management 역할
- 개선 요청
- 개선 관리

Continual Improvement Management와 통합

고객 서비스 관리는 Continual Improvement Management 애플리케이션과의 통합을 제공합니다. 이 통합을 통해 개선 기회를 요청하고, 성과 목표를 달성하기 위한 단계와 작업을 구현하고, 진행 상황을 추적하고, 성공 여부를 측정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. Continual Improvement Management(com.sn_cim) 플러그인을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

현장 서비스 관리와 통합

Customer Service with Field Service Management 플러그인(com.snc.csm_fsm_integration)은 고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리 애플리케이션의 통합을 제공합니다.

사용자는 현장 서비스 관리 애플리케이션에서 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있습니다. 고객과 소비자는 고객 서비스 및 소비자 서비스 포털에서 케이스 관련 작업 주문을 볼 수 있습니다.

에이전트가 고객 서비스 케이스에서 작업 주문을 생성할 때, 작업 주문 및 작업 양식은 계정 및 접촉 창구와 같은 케이스 관련 정보를 포함합니다.

고객 또는 소비자가 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 케이스를 볼 때, 케이스와 관련된 작업 주문 및 작업의 세부 정보를 볼 수 있습니다.

이 애플리케이션에 포함된 제품 사용 권한

현장 서비스 관리(FSM) 애플리케이션에 대한 구독을 구매한 경우 고객 서비스 관리 사용자는 모든 FSM 작업 주문 및 약속을 만들고 볼 수 있습니다. 외부 CSM 사용자는 개인 또는 관련 계정의 FSM 작업 주문 및 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

현장 서비스 관리 애플리케이션의 변경 사항

현장 서비스 관리 애플리케이션에서 이 통합은 다음 필드를 작업 주문 양식에 추가합니다. 이러한 필드는 케이스 뷰에 표시됩니다. 이러한 필드를 표시하려면 작업 주문 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 뷰 〉 케이스레이블이 표시됩니다.

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

- 계정
- 소비자
- 접촉 창구
- 자산
- 파트너
- 파트너 접촉 창구

작업 주문 양식에서 계정 필드를 업데이트하면 회사 필드도 업데이트됩니다. 작업 주문 양식에서 연락처 필드를 업데이트하면 호출자 필드도 업데이트됩니다.

고객 서비스 관리 애플리케이션에 대한 변경

고객 서비스 관리 애플리케이션에서 이 통합은 고객 서비스 포털 및 소비자 서비스 포털 헤더에 작업 주문 링크를 추가합니다. 이 링크를 클릭하여 작업 주문 번호, 우선순위, 상태 및 짧은 설명을 포함하여, 작업 주문의 목록을 봅니다. 고객 서비스 포털에서 이 목록에 표시되는 작업 주문은 고객 역할(고객, 고객 관리자, 파트너 또는 파트너 관리자)에 따라 달라집니다.

이 목록에서 작업 주문을 클릭하여 작업 주문 세부 정보를 표시합니다.

알려진 제한 사항

작업 주문 양식과 연결된 케이스 양식 간에는 동기화되지 않습니다. 케이스 양식의 정보가 변경될 경우, 그 변경 사항은 작업 주문 양식에서 업데이트되지 않습니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

현장 서비스 관리와 통합

고객 서비스 관리는 현장 서비스 관리 애플리케이션과의 통합을 제공합니다. 이 통합을 통해 케이스에서 작업 주문 및 작업 주문 작업 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인레이블이 표시됩니다.
2. Customer Service with Field Service Management 플러그인(com.snc.csm_fsm_integration)을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

〔End〕

IT Operations Management와 통합

Proactive Customer Service Operations 플러그인(com.snc.proactive_cs_itom)은 IT Operations Management에서 고객 서비스 관리 및 Event Management 콘솔 간의 통합을 제공합니다.

이 통합을 통하여 수동으로 또는 자동화를 통해 경보로부터 미리 케이스를 생성하고, 경보의 영향을 받는 계정과 해당 설치 기반 항목을 추적할 수 있습니다. 또한 설치 기준 항목의 서비스 상태를 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.

자세한 내용은 Event Management와의 통합 문서를 참조하십시오.

ITOM Event Management와 통합

Customer Service Management는 ITOM Event Management 애플리케이션 간의 통합을 제공합니다. 이 통합을 통하여 수동으로 또는 자동화를 통해 경보로부터 미리 케이스를 생성하고, 경보의 영향을 받는 계정과 해당 설치 기반 항목을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. Proactive Customer Service with Event Management 플러그인(com.snc.proactive_cs_itom)을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

Customer Project Management와 통합

Project Portfolio Management 애플리케이션과 통합 고객 서비스 관리 합니다. 이 통합을 통해 고객은 여러 작업이 있는 복잡한 프로젝트를 관리하고 최종 사용자는 이러한 프로젝트를 볼 수 있습니다.

고객 서비스 관리는 기존에 Project Portfolio Suite with Financials라고 했던 ServiceNow# PPM Standard 애플리케이션과의 통합을 제공합니다.

고객은 이러한 통합을 사용하여 자신의 고객 계정에 대한 프로젝트 및 프로젝트 작업을 만들 수 있습니다. 또한 최종 사용자에게 Customer Service Portal에서 프로젝트 및 작업에 대한 가시성을 제공하고 이를 사용하여 추가 작업을 요청할 수 있습니다.

이 애플리케이션에 포함된 제품 사용 권한

SPM(Strategic Portfolio Management) 구독 제품에 가입하면 고객 서비스 관리 사용자가 프로젝트를 만들고 편집할 수 있습니다. 외부 CSM 사용자는 프로젝트를 보고 자체 또는 관련 계정의 프로젝트 작업을 편집할 수 있습니다.

플러그인

시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 Customer Project Management 플러그인(com.snc.csm_ppm)을 활성화할 수 있습니다.

> **주:**
> 이 플러그인을 사용하려면 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)과 PPM Standard 플러그인(com.snc.financial_planning_pmo)이 있어야 합니다.

Customer Project Management 플러그인은 고객 서비스 〉 프로젝트 모듈을 애플리케이션 내비게이터에 추가합니다. 고객 프로젝트 관리자 역할을 가진 사용자는 이 모듈에 액세스할 수 있습니다.

고객 프로젝트 관리 안내 설정

Customer Project Management 플러그인을 활성화하면 고객 프로젝트 관리 섹션이 고객 서비스 관리 안내 설정에 추가됩니다. 자세한 내용은 안내 설정을 사용하여 Customer Project Management와 통합 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.

안내 설정을 사용하여 **Customer Project** Management와 통합

고객 서비스 관리 안내 설정을 사용하여 고객 프로젝트 관리를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

안내 설정을 사용하여 Customer Project Management 기능에 대해 다양한 프로세스와 구성요소를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 관리자 〉 안내 설정.
2. Customer Service Management 홈페이지에서 시작하기를 클릭합니다.
3. 범주 목록을 스크롤하여 고객 프로젝트 관리를 찾은 다음 시작하기를 클릭합니다.

아래 테이블에서는 이 안내 설정 섹션에 포함된 구성 단계에 대한 설명을 제공합니다.

고객 프로젝트 관리 구성 작업

작업	설명
PPM Standard 활성화.	PPM Standard 플러그인 (com.snc.financial_planning_pmo)을 활성화합니다.
Customer Project Management 활성화.	Customer Project Management 플러그인 (com.snc.csm_ppm)을 활성화합니다.
양식 뷰 구성.	케이스 양식을 구성하고 케이스 보기, 작업 공간 보기 및 고객 셀프 서비스 보기에 다음 필드를 추가합니다. ○ 프로젝트 ○ 프로젝트 작업 ○ 문제 ○ 프로젝트 변경 요청
관련 목록 구성.	계정 양식을 구성하고 프로젝트 관련 목록을 케이스 보기 및 작업 공간 보기에 추가합니다. 접촉 창구 양식을 구성하고 프로젝트 관련 목록을 케이스 보기 및 작업 공간 보기에 추가합니다. 고객 프로젝트 작업 양식을 구성하고 다음 관련 목록을 기본 뷰에 추가합니다. 작업 주문 〉 시작 위치. 다음 플러그인이 활성화된 경우에만 이 단계를 완료할 수 있습니다. ○ Customer Service with Field Service Management(com.snc.csm_fsm_integration) ○ Field Service with Project Management(com.snc.wm_ppm)
알림 구성.	고객 프로젝트 작업이 할당될 때 접촉 창구에게 이메일 보내기 Flow Designer 플로우를 구성하여 고객 프로젝트 작업이 할당되면 할당된 접촉 창구에게 이메일을 보냅니다.

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

작업	설명
	이 알림에는 다음 세부 사항이 포함되어 있으며 필요에 따라 구성할 수 있습니다. ○ 프로젝트 번호 및 이름 ○ 작업 번호 및 짧은 설명 ○ 작업의 계획된 시작 및 완료 일자 및 기간
Flow Designer 플로우 구성.	다음을 수행하여 고객 프로젝트 관리와 함께 제공되는 Flow Designer 플로우를 사용합니다. ○ 사용자가 케이스에서 프로젝트 문제 또는 프로젝트 변경 요청을 작성할 때 복사되는 필드를 구성할 수 있습니다. ○ 관련된 프로젝트 문제 또는 프로젝트 변경 요청 상태가 업데이트된 경우 케이스 기록의 작업 메모를 업데이트할 수 있습니다. ○ 관련 프로젝트 문제점 또는 프로젝트 변경 요청이 종결될 때 케이스 기록을 종결합니다. 케이스에 대한 프로젝트 문제 만들기: 케이스에서 프로젝트 문제를 만들 때 이 플로우는 케이스의 우선순위 및 짧은 설명 필드를 프로젝트 문제 기록에 복사합니다. 이 플로우는 기본적으로 활성화됩니다. 케이스에 대한 프로젝트 변경 요청 만들기: 케이스에서 프로젝트 변경 요청을 만들 때 이 플로우는 케이스의 우선순위 및 짧은 설명 필드를 프로젝트 변경 요청 기록에 복사합니다. 이 플로우는 기본적으로 활성화됩니다. 문제 종결 시 케이스 기록 업데이트 및 종결: 이 플로우를 사용하면 다음을 자동으로 수행할 수 있습니다. ○ 관련 문제의 상태가 업데이트될 때 케이스 작업 메모를 업데이트합니다. ○ 관련된 문제의 상태가 종결로 설정된 경우 케이스를 종결합니다. 필요에 따라 이 플로우를 활성화합니다. 프로젝트 변경 종결 시 케이스 기록 업데이트 및 종결: 이 플로우를 사용하면 다음을 자동으로 수행할 수 있습니다. ○ 관련 프로젝트 변경 요청의 상태가 업데이트될 때 케이스 작업 메모를 업데이트합니다. ○ 관련된 프로젝트 변경 요청의 상태가 종결로 설정된 경우 케이스를 종결합니다. 필요에 따라 이 플로우를 활성화합니다.
접근 제어(ACL) 할당	고객 서비스 관리 사용자 역할에 ACL을 할당하여 프로젝트 변경 요청, 상태 보고서, 문제 테이블 등 Project Portfolio Management 테이블에 대한 접근 권한을 제공합니다.

Customer Project Management 가상 사용자, 역할 및 테이블

다른 고객 프로젝트 관리 역할을 통해 수행할 수 있는 작업에 대한 개요입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 및 역할

다음 테이블에는 가상 사용자, 해당 설명 및 가상 사용자에 포함된 역할이 나열되어 있습니다.

고객 서비스 관리 가상 사용자 및 역할

가상 사용자	설명	필요한 역할
고객 프로젝트 관리자	고객 계정의 프로젝트를 만들고 관리하는 사용자입니다. • 새 프로젝트 생성을 생성합니다. • 프로젝트 작업 및 자원 계획을 설정합니다. • 프로젝트 및 프로젝트 작업에 대한 액세스 권한이 있는 고객 접촉 창구를 식별합니다. • 작업 및 종속성을 할당하고 관리합니다.	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager
프로젝트 이해 관계자	고객 프로젝트 정보 및 프로젝트 작업을 보는 데 필요한 활동을 담당하는 사용자입니다.	• sn_customerservice.projectstakeholder • 적어도 하나의 CSM 역할
고객 서비스 에이전트	프로젝트 및 프로젝트 작업에서 케이스를 만들고 세트 SLA 내의 케이스를 해결할 수 있는 사용자입니다. • 프로젝트 및 프로젝트 작업에서 만든 케이스에 대해 작업을 수행합니다. • 케이스 상태에 대해 고객과 커뮤니케이션합니다.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder
고객	프로젝트 전달의 감독을 담당하는 외부 사용자입니다. • Customer Service Portal에서 프로젝트 상태 및 진행 상황을 검토합니다. • 할당된 작업을 완료합니다. • 프로젝트 문제점에 대한 케이스를 만듭니다.	다음 CSM 외부 역할 중 하나 • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin

테이블

고객 서비스 관리가 활성화되면 테이블이 추가됩니다.

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.

고객 서비스 관리 테이블

테이블	설명
고객 프로젝트 [customer_project]	고객 프로젝트를 저장합니다.
고객 프로젝트 작업 [customer_project_task]	고객 프로젝트 작업을 저장합니다.
프로젝트 접촉 창구 [project_contact]	프로젝트 접촉 창구를 저장합니다.

다음 열이 케이스 테이블에 추가됩니다.

- 고객 프로젝트
- 고객 프로젝트 작업
- 문제
- 프로젝트 변경 요청

고객 프로젝트 관리 도메인 분리

고객 프로젝트 관리를 사용하여 고객 계정에 대한 고객 프로젝트를 만들 수 있습니다. 고객 프로젝트에 대한 도메인 분리는 계정 도메인을 기반으로 합니다. 새 프로젝트는 연결된 고객 계정과 동일한 도메인에 만들어집니다.

고객 프로젝트 하위 엔터티는 상위 프로젝트의 도메인을 사용합니다. 하위 엔터티는 다음과 같습니다.

- 프로젝트 작업
- 요구 사항
- 프로젝트 예산
- 상태 보고서
- 위험
- 문제
- 결정
- 동작
- 프로젝트 변경 요청
- 이해 관계자
- 프로젝트 접촉 창구
- Expense Line
- 시간 카드

하위 프로젝트가 다음 계정에 속하는 경우 프로젝트 관리자는 고객 프로젝트에 하위 프로젝트를 추가할 수 있습니다.

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

- 주 프로젝트 계정과 같은 계층에 있는 계정입니다.
- 주 프로젝트 계정과 관계가 있는 계정입니다.

고객 프로젝트 관리자 작업

고객 프로젝트 관리자는 특정 작업을 수행하여 고객 계정의 프로젝트를 관리할 수 있습니다.

고객 프로젝트 관리자가 다음 표에 설명된 작업을 수행하려면 다음 역할이 필요합니다.

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

고객 프로젝트 관리자 작업

작업	상세 정보
고객 계정에 대한 프로젝트 만들기	**1.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 새로 작성. **2.** 프로젝트 이름 필드에 프로젝트 이름을 입력합니다. **3.** 계정 필드에서 계정을 선택합니다. **4.** 추가 프로젝트 정보를 입력합니다. **5.** 저장을 클릭합니다.
프로젝트 템플릿에서 고객 계정에 대한 프로젝트 만들기	**1.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 새로 작성. **2.** 양식 아래쪽에 있는 템플릿을 클릭하여 프로젝트에 템플릿을 적용합니다. 템플릿이 양식 아래쪽에 나타나지 않으면 양식 위쪽에 있는 기타 옵션 아이콘을 클릭하고 템플릿 모음 전환을 선택합니다. **3.** 프로젝트 이름 필드에 프로젝트 이름을 입력합니다. **4.** 계정 필드에서 계정을 선택합니다. **5.** 추가 프로젝트 정보를 입력합니다. **6.** 저장을 클릭합니다.
고객 프로젝트에 대한 프로젝트 작업 만들기	**1.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 모두. **2.** 프로젝트를 선택합니다. **3.** 프로젝트 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다. **4.** 작업에 대한 짧은 설명을 추가합니다. **5.** 추가 프로젝트 작업 정보를 입력합니다. **6.** 저장을 클릭합니다.

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

고객 프로젝트 관리자 작업

작업	상세 정보
프로젝트 템플릿에서 외부 고객에게 표시되는 프로젝트 작업 식별	**1.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 템플릿. **2.** 템플릿을 선택합니다. **3.** 프로젝트 템플릿 작업 관련 목록에서 작업을 선택합니다. **4.** 프로젝트 템플릿 작업 양식의 데이터 섹션에서 고객에게 표시 필드를 추가하고 **True**로 설정합니다. **5.** 업데이트를 클릭합니다. **6.** 필요에 따라 다른 프로젝트 작업에 대해서도 반복합니다.
외부 사용자에게 표시되는 프로젝트 작업 식별	**1.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 모두. **2.** 프로젝트를 선택합니다. **3.** 프로젝트 작업 관련 목록에서 작업을 선택합니다. **4.** 고객에게 표시 필드를 활성화합니다. **5.** 저장을 클릭합니다.
프로젝트에 대한 액세스 권한이 있는 계정 접촉 창구 식별	Customer Service Portal에서 고객에게 프로젝트를 표시하려면 하나 이상의 접촉 창구를 프로젝트에 추가해야 합니다. • 접촉 창구는 프로젝트에 연결된 계정에 속해야 합니다. • 파트너 접촉 창구는 프로젝트에 연결된 계정에 액세스하는 권한이 있어야 합니다. • 계정과 관계가 있는 접촉 창구를 프로젝트에 추가할 수도 있습니다. **1.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 모두. **2.** 프로젝트를 선택합니다. **3.** 프로젝트 접촉 창구 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다. **4.** 접촉 창구 필드에서 접촉 창구를 선택하고 제출을 클릭합니다.
내부 사용자, 고객 접촉 창구 또는 고객 파트너 접촉 창구에게 프로젝트 작업 할당	프로젝트 작업 할당 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.

고객 프로젝트 관리자 작업

작업	상세 정보
프로젝트 또는 프로젝트 작업에 대해 만들어진 케이스 보기	고객 프로젝트 양식 및 고객 프로젝트 작업 양식의 케이스 관련 목록에서 케이스를 봅니다. 케이스를 클릭하여 케이스 정보를 봅니다. 주: 고객 프로젝트 관리자는 케이스 양식에 대해 읽기 전용 액세스 권한을 갖습니다.
프로젝트 또는 프로젝트 작업을 위해 만든 케이스에 코멘트 또는 첨부 파일 추가	**1.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 모두. **2.** 프로젝트를 선택합니다. **3.** 케이스 관련 목록에서 케이스를 선택합니다. **4.** 추가 코멘트 필드에 코멘트를 추가합니다. **5.** 첨부 파일 아이콘을 클릭하고 파일을 선택한 다음 케이스에 첨부합니다. **6.** 업데이트를 클릭합니다.
프로젝트 또는 프로젝트 작업에 대해 만들어진 케이스에 대한 프로젝트 변경 요청 및 프로젝트 문제 만들기	다음 작업을 참조하십시오. • 케이스에 대한 프로젝트 문제 만들기 • 케이스에 대한 프로젝트 변경 요청 만들기
고객 프로젝트를 템플릿으로 저장	**1.** 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 모두. **2.** 프로젝트를 선택합니다. **3.** 새 템플릿으로 저장 관련 링크를 클릭합니다. **4.** 템플릿 만들기 팝업 창에서 템플릿 이름과 설명을 입력합니다. **5.** 확인을 클릭합니다. **6.** 필요에 따라 템플릿을 업데이트하고 업데이트를 클릭합니다.

프로젝트 작업 할당

고객 프로젝트 관리자는 내부 사용자, 고객 또는 파트너 접촉 창구 또는 계정과 관계가 있는 접촉 창구에게 고객 프로젝트 작업을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 프로젝트 관리자(it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

이 태스크 정보
외부 사용자에게 작업을 할당하면 프로젝트 작업 양식에 고객에게 표시 필드를 표시할 수 있습니다. 고객은 Customer Service Portal의 프로젝트 작업 목록에서 할당된 작업을 볼 수 있습니다. 고객 프로젝트 작업이 할당되면 시스템에서 고객에게 이메일 알림을 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 모두.
2. 고객 프로젝트 목록에서 프로젝트를 클릭합니다.
3. 고객 프로젝트 양식에서 프로젝트 작업 관련 목록을 클릭합니다.
4. 작업을 클릭하여 고객 프로젝트 작업 양식을 엽니다.
5. 할당 대상 필드에서 접촉 창구 또는 파트너 접촉 창구를 선택합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.
   시스템이 할당된 사용자에게 이메일 알림을 보냅니다.

케이스에 대한 프로젝트 문제 만들기

고객 프로젝트 관리자는 고객 프로젝트 및 프로젝트 작업에 대해 만들어진 케이스에 대한 프로젝트 문제점을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 프로젝트 관리자(it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

이 태스크 정보
프로젝트 관리자는 케이스에 대해 문제를 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 모두.
2. 고객 프로젝트 목록에서 프로젝트를 클릭합니다.
3. 케이스 관련 목록에서 케이스를 클릭합니다.
4. 케이스 양식에서 문제 생성을 클릭합니다.
   프로젝트에 대한 새 문제가 만들어지고 케이스의 짧은 설명 및 우선순위가 복사됩니다.
5. 문제에 대한 세부 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다.
   문제를 저장하면 시스템에서 다음 작업이 수행됩니다.
   - 문제 양식의 활동 스트림에 케이스 번호를 추가합니다.
   - 케이스 양식의 활동 스트림에 문제 번호를 추가합니다.
   - 고객 프로젝트 양식의 문제 관련 목록에 문제를 추가합니다.
   - 케이스 양식의 관련 기록 섹션에 있는 문제 필드에 문제를 추가합니다.

케이스에 대한 프로젝트 변경 요청 만들기

고객 프로젝트 관리자는 고객 프로젝트 및 프로젝트 작업에 대해 만들어진 케이스에 대한 프로젝트 변경 요청을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 프로젝트 관리자(it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

이 태스크 정보
프로젝트 관리자는 케이스에 대해 프로젝트 변경 요청을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 모두.
2. 고객 프로젝트 목록에서 프로젝트를 클릭합니다.

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

3. 케이스 관련 목록에서 케이스를 클릭합니다.
4. 케이스 양식에서 프로젝트 변경 요청 만들기를 클릭합니다.
   시스템은 프로젝트에 대한 새 변경 요청을 만들고 케이스 짧은 설명을 제목 필드에 복사하며 케이스 우선순위를 우선순위 필드에 복사합니다.
5. 변경 요청에 대한 세부 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다.
   변경 요청을 저장하면 시스템에서 다음 작업이 수행됩니다.
   - 프로젝트 변경 요청 양식의 활동 스트림에 케이스 번호를 추가합니다.
   - 케이스 양식의 활동 스트림에 프로젝트 변경 요청 번호를 추가합니다.
   - 프로젝트 변경 요청을 고객 프로젝트 양식의 프로젝트 변경 요청 관련 목록에 추가합니다.
   - 프로젝트 변경 요청을 케이스 양식의 관련 기록 섹션에 있는 프로젝트 변경 요청 필드에 추가합니다.

아이디어에서 고객 프로젝트 생성

아이디어 포털에서 아이디어를 기반으로 고객 프로젝트를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 고객 프로젝트 관리자(it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

이 태스크 정보

아이디어 포털은 프로젝트, 에픽, 스토리로 아이디어를 수집하고, 선별하고, 프로모션하는 중심이 되는 위치입니다. 고객 서비스 관리 및 Project Portfolio Management를 통합하면 아이디어에서 고객 프로젝트를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 아이디어 포털 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 아이디어 〉 아이디어 포털.
2. 작업을 생성하려는 아이디어의 제목을 클릭합니다.
3. 추가 옵션 아이콘을 클릭하고 플랫폼에서 열기를 선택하여 양식 뷰에서 아이디어를 엽니다.
4. 아이디어 팝업 창에서 작업 생성을 클릭합니다.
5. 아이디어를 작업으로 변환 팝업 창에서 작업 유형 선택 필드에서 고객 프로젝트를 선택하고 확인을 클릭합니다.
   시스템에서 프로젝트를 생성하고 아이디어 팝업 창 상단의 정보 메시지에 프로젝트 번호를 표시합니다. 고객 프로젝트 양식에서 아이디어 기록이 아이디어 관련 목록에 추가됩니다.

요청에서 고객 프로젝트 생성

요청 기록에서 고객 프로젝트를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 고객 프로젝트 관리자(it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

프로시저

1. 다음으로 이동하여 수요 기록 생성 요구 〉 요구 〉 새로 작성.
2. 요청 양식의 필드를 입력하고 저장을 클릭합니다.
   이 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 수요 생성 을 참조하십시오.
3. 요청 기록을 열고 프로젝트 생성 관련 링크를 클릭합니다.
4. 프로젝트 생성 팝업 창에서 프로젝트 클래스 필드의 고객 프로젝트를 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.

5. 확인을 클릭합니다.
   시스템에서 프로젝트를 생성하고 요청 양식 상단의 정보 메시지에 프로젝트 번호를 표시합니다. 고객 프로젝트 양식에서 요청 기록이 요청 관련 목록에 추가됩니다.

고객 서비스 에이전트 작업

고객 서비스 에이전트는 고객 프로젝트를 보고 고객 프로젝트 및 작업에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.

에이전트가 다음 표에 설명된 작업을 수행하려면 다음 역할이 있어야 합니다.

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

고객 서비스 에이전트 작업

작업	상세 정보
고객 프로젝트 보기	고객 서비스 에이전트는 다음으로 이동하여 고객 프로젝트 목록을 볼 수 있습니다. 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 모두. 이 목록의 프로젝트를 클릭하여 프로젝트 작업, 프로젝트 접촉 창구 및 하위 프로젝트를 비롯한 프로젝트 세부 정보를 고객 프로젝트 양식에 표시합니다. 주: 에이전트는 프로젝트 세부 정보에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 갖습니다.
계정에 대해 만든 프로젝트 및 프로젝트 작업 보기	고객 서비스 에이전트는 고객 계정에 연결된 프로젝트를 볼 수 있습니다. 고객 계정 기록에서 에이전트는 프로젝트 관련 목록에서 해당 계정의 프로젝트를 볼 수 있습니다. 이 목록의 프로젝트를 클릭하여 프로젝트 작업, 프로젝트 접촉 창구 및 하위 프로젝트를 비롯한 프로젝트 세부 정보를 고객 프로젝트 양식에 표시합니다. 주: 에이전트는 프로젝트 세부 정보에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 갖습니다.
접촉 창구와 연관된 프로젝트 및 프로젝트 작업 보기	고객 서비스 에이전트는 접촉 창구와 연관된 프로젝트 및 프로젝트 작업을 볼 수 있습니다. 다음으로 이동 고객 서비스 〉 고객 〉 연락처 을 클릭하고 연락처를 선택합니다. • 프로젝트를 보려면 프로젝트 관련 목록을 클릭합니다. • 작업을 보려면 프로젝트 작업 관련 목록을 클릭합니다.

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

고객 서비스 에이전트 작업

작업	상세 정보
	주: 필요한 경우 접촉 창구 양식을 구성하여 이러한 관련 목록을 추가합니다.
프로젝트에 대한 케이스 만들기	고객 서비스 에이전트와 에이전트 관리자는 고객 프로젝트에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 케이스를 만들 때 에이전트는 케이스 양식의 프로젝트 필드에서 프로젝트를 선택합니다. • 계정 필드에서 계정을 선택하면 해당 계정과 연관된 프로젝트에서 선택할 수 있습니다. • 계정 필드가 비어 있으면 에이전트는 계정에 대해 만들어진 모든 프로젝트에서 선택할 수 있습니다. 선택 시 계정 필드는 연결된 계정으로 채워집니다. 프로젝트에서 만든 필드는 케이스 양식에 자동으로 설정됩니다. 프로젝트에 대해 만든 케이스가 고객 프로젝트 양식의 케이스 관련 목록에 나타납니다.
프로젝트 작업에 대한 케이스 만들기	고객 서비스 에이전트와 에이전트 관리자는 고객 프로젝트 작업에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 케이스를 만들 때 에이전트는 케이스 양식의 프로젝트 작업 필드에서 작업을 선택합니다. • 프로젝트 필드에서 프로젝트를 선택한 경우 에이전트는 해당 프로젝트에 대해 만들어진 프로젝트 작업에서 선택할 수 있습니다. • 프로젝트 필드가 비어 있으면 에이전트는 계정에 대해 만들어진 모든 프로젝트에 대한 프로젝트 작업에서 선택할 수 있습니다. 선택 시 프로젝트 및 계정 필드는 연결된 프로젝트 및 계정으로 채워집니다. 프로젝트 작업에서 만든 필드는 케이스 양식에 자동으로 설정됩니다. 프로젝트 작업에 대해 만든 케이스가 고객 프로젝트 양식 및 고객 프로젝트 작업 양식의 케이스 관련 목록에 나타납니다.

고객 작업

Customer Service Portal에서 외부 사용자는 프로젝트를 보고 할당된 작업을 완료하며 프로젝트 문제점에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.

사용자가 다음 표에 설명된 작업을 수행하려면 다음 CSM 외부 역할 중 하나가 있어야 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.

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.customer_admin
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.partner_admin

다양한 고객 작업

작업	상세 정보
프로젝트 및 프로젝트 세부 정보 보기	고객이 프로젝트 접촉 창구로서 프로젝트와 연결되어 있는 경우 해당 계정에 대해 만들어진 프로젝트를 볼 수 있습니다. 고객은 고객 프로젝트 양식에 대한 프로젝트 세부 정보에 대해 읽기 전용 액세스 권한을 갖습니다. 또한 시스템 관리자가 각 테이블에 대해 해당하는 ACL을 구성한 경우 다음 관련 목록에서 기록을 볼 수 있습니다. • 고객 프로젝트 작업 • 프로젝트 변경 요청 • 상태 보고서 • 하위 프로젝트 • 작업 주문 • 프로젝트 접촉 창구 주: 작업 주문 관련 목록은 Field Service with Project Management(com.snc.wm_ppm) 플러그인 및 Customer Service with Field Service Management(com.snc.csm_fsm_integration) 플러그인이 활성화된 경우 표시됩니다. 프로젝트를 보려면 다음을 수행합니다. 1. Customer Service Portal 헤더에서 지원을 클릭합니다. 2. 프로젝트를 클릭하고 고객 프로젝트 목록에서 프로젝트를 선택합니다. 3. 고객 프로젝트 양식의 세부 정보를 봅니다.
프로젝트 작업 보기 및 업데이트	고객은 다음과 같은 경우에 계정에 대해 만들어진 프로젝트의 프로젝트 작업을 볼 수 있습니다. • 고객 접촉 창구가 프로젝트 접촉 창구로서 프로젝트와 연결되어 있음. • 프로젝트 작업이 고객에게 표시로 표시됨.

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

다양한 고객 작업

작업	상세 정보
	고객은 고객 프로젝트 관리자가 할당한 프로젝트 작업을 보고 업데이트할 수 있습니다. 프로젝트 작업을 보고 업데이트하면 다음을 수행합니다. **1.** Customer Service Portal 헤더에서 내 목록을 클릭합니다. **2.** 내 프로젝트 작업을 클릭하고 고객 프로젝트 작업 목록에서 작업을 선택합니다. **3.** 고객 프로젝트 작업 양식의 세부 정보를 봅니다. **4.** 필요에 따라 실제 시작 날짜 및 실제 종료 날짜 필드를 업데이트하고 저장을 클릭합니다. **5.** 활동 필드에 코멘트를 추가하고 게시를 클릭합니다. **주:** 고객은 다음에서 직접 작업을 볼 수도 있습니다. 지원 〉 프로젝트 〉 프로젝트 작업.
프로젝트 작업 완료	고객이 프로젝트 작업에 대한 작업을 완료하면 해당 작업은 완료된 것으로 표시할 수 있습니다. **1.** Customer Service Portal 헤더에서 내 목록을 클릭합니다. **2.** 내 프로젝트 작업을 클릭하고 고객 프로젝트 작업 목록에서 작업을 선택합니다. **3.** 동작 위젯에 있는 완료 표시를 클릭합니다.
프로젝트 및 프로젝트 작업에 대한 케이스 만들기	고객이 프로젝트 접촉 창구로서 프로젝트와 연결되어 있는 경우 프로젝트 및 프로젝트 작업에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 고객은 다음 두 가지 방법으로 케이스를 만들 수 있습니다. • 프로젝트 또는 프로젝트 작업 양식을 사용 • Customer Service Portal 헤더의 케이스 메뉴를 사용 프로젝트 또는 프로젝트 작업에서 케이스를 만들려면 다음을 수행합니다. **1.** 고객 프로젝트 양식 또는 고객 프로젝트 작업 양식으로 이동합니다. **2.** 동작 위젯에 있는 케이스 생성을 클릭합니다.

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

다양한 고객 작업

작업	상세 정보
	3. 프로젝트 케이스 생성 기록 생성자의 필드에 내용을 입력합니다. 프로젝트 및 프로젝트 작업 필드는 자동으로 채워집니다. **4.** 제출을 클릭합니다. 케이스 메뉴에서 케이스 양식을 만들 수 있습니다. **1.** Customer Service Portal 헤더에서 케이스를 클릭하고 프로젝트 케이스 생성을 선택합니다. **2.** 프로젝트 케이스 생성 기록 생성자의 필드에 내용을 입력합니다. **3.** 제출을 클릭합니다. 프로젝트 케이스 생성 기록 생성자에는 프로젝트 및 프로젝트 작업 필드가 포함됩니다. 이러한 필드는 고객이 프로젝트 작업에 액세스할 때 표시됩니다. 프로젝트 및 프로젝트 작업 선택이 고객 계정에 대한 프로젝트로 제한됩니다.
계정의 프로젝트 및 프로젝트 작업에 대해 만든 케이스 목록 보기	고객 관리자, 파트너 관리자 및 고객 케이스 관리자는 계정의 프로젝트 및 프로젝트 작업에 대해 만들어진 케이스를 모두 볼 수 있습니다. **1.** Customer Service Portal 헤더에서 내 목록을 클릭합니다. **2.** 내 목록 위젯에 있는 모든 케이스를 클릭합니다.
케이스에 대해 만들어진 프로젝트 변경 요청 및 프로젝트 문제 기록 보기	고객 접촉 창구는 다음과 같은 경우에 케이스에 대해 만들어진 프로젝트 변경 요청 및 프로젝트 문제 기록을 볼 수 있습니다. • 고객 접촉 창구가 프로젝트 접촉 창구로서 프로젝트에 추가되어 있습니다. • 시스템 관리자가 각 테이블에 대해 해당하는 ACL을 구성했습니다. **1.** Customer Service Portal 헤더에서 내 목록을 클릭합니다. **2.** 내 목록 위젯에 있는 모든 케이스를 클릭합니다. **3.** 케이스 목록에서 케이스를 선택합니다. **4.** 관련 기록 위젯의 기록을 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.

고객 서비스 투자 포털

Project Portfolio Management와 고객 서비스 관리가 통합되면 고객 프로젝트를 표시하는 투자 포털의 CSM별 뷰에 대한 액세스가 제공됩니다.

CSM 투자 포털을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 투자 보드에 CSM별 열 추가
- 투자 보드의 CSM별 열에 필터 추가

IT 투자 포털에서 고객 프로젝트와 IT 프로젝트를 모두 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Project Management 문서의 투자 포털 을 참조하십시오.

CSM 투자 포털에 투자 보드 생성

CSM 투자 포털에 투자 보드를 만들고 원하는 고객 서비스 프로젝트별 정보를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 프로젝트 관리자(it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 프로젝트 〉 투자 포털.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 새로 만들기 팝업 창에서 필드를 작성합니다.
   이러한 필드에 대한 자세한 내용은 투자 위원회 생성 을 참조하십시오.
4. 생성을 클릭합니다.
   투자 보드가 생성되면 CSM 투자 포털 페이지에서 열립니다.

Financial Management와 통합

고객 서비스 관리와 Field Service Management는 ServiceNow# 재무 관리 애플리케이션과의 통합뿐만 아니라 대시보드와 보고서를 제공합니다.

Financial Management 애플리케이션을 사용하여 조직의 경비를 할당, 추적, 보고할 수 있습니다. Financial Management 애플리케이션이 경비를 할당할 때, 할당이라는 세부 금액으로 경비를 세분화합니다. 이러한 할당을 특정 비용 모델의 특정 세그먼트 및 계정과 연결할 수 있습니다. Financial Management와의 통합을 통해 고객 서비스 관리 및 Field Service Management에서 비용 할당을 할 수 있습니다.

재무 관리자에게 경비를 할당하는 그래픽 인터페이스를 제공하는 Financial Management 워크벤치에 이러한 비용 할당을 사용합니다. 를 통해 워크벤치에 액세스 비용 투명성 〉 워크벤치 모듈.

플러그인

두 개의 플러그인(고객 서비스 관리용 하나와 Field Service Management용 하나)을 사용하여 Financial Management와 통합할 수 있습니다. 또한 이러한 플러그인은 비용 할당을 기반으로 대시보드를 추가합니다.

- Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Financial Management for Customer Service 플러그인 (com.snc.pa.fm.csm).
- Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Financial Management for Field Service Management 플러그인(com.snc.pa.fm.fsm)

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

Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Financial Management for Customer Service 플러그인은 FY16: Q1 ~ FY17: Q2 동안 데모 데이터를 포함합니다. 데모 데이터는 CSFM 접두사가 있는 기록을 포함하는데, 이 접두사는 기록이 Financial Management와 고객 서비스 관리 통합용임을 나타냅니다. 플러그인을 활성화하면 이러한 기록이 케이스(sn_customerservice_case) 테이블에 추가됩니다.

주:
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Financial Management for Field Service Management 플러그인은 데모 데이터를 포함하지 않습니다.

비용 모델

비용 모델은 경비 할당을 결정하는 규칙, 메서드, 메트릭의 집합입니다. Financial Management 워크벤치의 데이터 정의 탭에서 비용 모델을 선택합니다.

고객 서비스 관리의 경우, Financial Management와 통합하면 다음 비용 모델이 제공됩니다.

- 비용 계정에 대한 **CSM** 할당 모델: 개별 B2B 고객 계정에 대한 경비를 할당합니다.
- 채널에 대한 **CSM** 할당 모델: 커뮤니케이션 채널에 대한 경비를 할당합니다.

Field Service Management의 경우, Financial Management와 통합하면 이 비용 모델이 제공됩니다.

회사에 대한 **FSM** 할당 모델: 회사에 대한 경비를 할당합니다.

세그먼트 계층 구조

계정 차트의 모든 계정은 계층 구조로 구성된 세그먼트에 속합니다. 이 계층 구조를 사용하여 하위 수준 계정과 세그먼트에서 상위 수준 계정과 세그먼트로 비용을 롤업할 수 있습니다.

- 고객 계정에 대한 **CSM** 할당 모델은 이 세그먼트 계층 구조: 할당 그룹 > 제품 > 고객 계정을 사용합니다.
- 채널에 대한 **CSM** 할당 모델은 이 세그먼트 계층 구조: 할당 그룹 > 제품 > 채널을 사용합니다.
- 회사에 대한 **FSM** 할당 모델은 이 세그먼트 계층 구조: 할당 그룹 > 제품 > 회사를 사용합니다.

계정 버킷

계정 버킷을 사용하여 정리된 경비를 분류한 후 계정과 세그먼트에 할당합니다. 계정 버킷은 여러 하위 버킷이 단일 상위 버킷을 참조할 수 있도록 상위-하위 관계로 구성될 수 있습니다.

고객 지원과 현장 서비스 지원 계정 버킷은 다음 사항을 포함합니다.

- 시설
- IT 환불
- 급여 및 노동 비용
- 전문 요금 및 서비스
- 제공
- 교육
- 기타 비용

할당 메트릭

할당 메트릭은 다음과 같은 치수에 따라 할당을 분할하기 위해 생성하고 사용할 수 있는 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.

- Customer Service 케이스 수: 회계 기간에 종결된 케이스 수를 기준으로 제품에 경비를 할당합니다.
- 총 Customer Service 케이스 해결 시간: 회계 기간에 종결된 케이스에서 작업한 총 시간을 기준으로 제품에 경비를 할당합니다.
- 현장 서비스 작업 주문 작업 수: 회계 기간에 완료된 작업 주문 작업 수를 기준으로 제품에 경비를 할당합니다.
- 총 작업 주문 완료 시간: 회계 기간에 완료된 작업에서 작업한 총 시간을 기준으로 제품에 경비를 할당합니다.

고객 서비스 관리의 경우, Financial Management와 통합하면 다음 할당 메트릭이 제공됩니다.

- CSM이 사용자 수 기준으로 할당 그룹에 할당
- CSM이 케이스 수 기준으로 제품에 할당
- CSM이 케이스 시간 작업 기간을 기준으로 제품에 할당
- CSM이 케이스 수 기준으로 할당 그룹에서 제품으로 롤업
- CSM이 케이스 시간 작업 기간을 기준으로 할당 그룹에서 제품으로 롤업
- CSM이 케이스 수 기준으로 제품에서 계정으로 롤업
- CSM이 케이스 시간 작업 기간을 기준으로 제품에서 계정으로 롤업

Field Service Management의 경우, Financial Management와 통합하면 다음 할당 메트릭이 제공됩니다.

- FSM이 사용자 수 기준으로 할당 그룹에 할당
- FSM이 작업 주문 수 기준으로 제품에 할당
- FSM이 작업 주문 수 기준으로 제품에서 회사로 롤업

사용자 역할

이러한 역할은 Financial Management 워크벤치(비용 투명성 〉 워크벤치):

- cost_transparency_analyst
- cost_transparency_admin
- financial_mgmt_user
- financial_mgmt_admin

대시보드 및 보고서

Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Financial Management for Customer Service 및 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Financial Management for Field Service Management 플러그인은 다음 대시보드를 제공합니다.

- CSM 재무 대시보드
- FSM 재무 대시보드

다음으로 이동 퍼포먼스 분석 〉 대시보드 을 클릭하고 대시보드 메뉴에서 원하는 대시보드를 선택합니다.

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

관련 정보

재무 관리

Financial Management 워크벤치

Financial Management와 통합

Customer Service Management는 ServiceNow# 재무 관리 애플리케이션과의 통합뿐만 아니라 대시보드와 보고서를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

> **주:**
> Financial Management For CSM 플러그인(com.snc.financial_management_for_csm)은 시스템 관리자가 직접 활성화할 수 없습니다. HI Customer Service 시스템을 통해 이 플러그인을 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Financial Management for Customer Service 플러그인(com.snc.pa.fm.csm)을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.

Adobe Experience Manager 통합

AEM(Adobe Experience Manager)의 ServiceNow 구성요소를 통해 고객 서비스 관리 및 지식 관리 기능을 확장하여 외부 고객에게 미리 통합된 웹 환경을 제공할 수 있습니다.

AEM 기반 웹 사이트로 작업하는 경우 웹 사이트 내에서 고객 서비스 케이스 및 지식 문서와 관련된 고객 서비스 관리 및 지식 관리 기능을 각각 포함할 수 있습니다. AEM과의 통합은 다음과 같은 장점을 제공합니다.

- AEM에서 구축한 브랜드 웹 사이트의 ServiceNow 지식 및 케이스 구성요소를 사용합니다.
- 최종 사용자가 필요한 경우 언제 어디서나 정보에 액세스할 수 있도록 일관된 통합 환경을 제공합니다.

지원되는 **AEM** 버전

AEM 6.5에서부터는 AEM에 구축된 웹 사이트 페이지에 지식 구성요소를 추가하고 AEM의 ServiceNow 사이트 내에서 사용할 수 있는 페이지를 웹 사이트 컨텐츠 디자인에 대한 참조로 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Adobe Experience Manager의 ServiceNow 페이지, Adobe Experience Manager 페이지에서 ServiceNow 지식 문서 표시, Adobe Experience Manager 페이지에서 ServiceNow 케이스 표시를 참조하십시오.

AEM 패키지에 대한 **ServiceNow** 구성요소

AEM 인스턴스에 **ServiceNow Components for AEM** 패키지를 설치합니다. 직접 다운로드 URL을 사용하거나 https://experience.adobe.com/downloads에서 패키지에 액세스하면 패키지를 다운로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 Adobe Help Center에서 클라우드 소프트웨어 배포 경험을 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.

패키지를 설치한 후 AEM의 ServiceNow 서비스 및 구성요소에 대한 인증 및 통합 설정을 구성합니다. 자세한 내용은 AEM의 ServiceNow 서비스 및 구성요소에 대한 인증 설정을 구성합니다. 및 AEM의 ServiceNow 서비스 및 구성요소에 대한 통합 설정을 구성합니다. 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 관리 앱을 **Adobe Experience** Manager와 통합

AEM(Adobe Experience Manager)의 ServiceNow 구성요소를 사용하여 외부 고객에게 미리 통합된 웹 경험을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 작업은 고객 서비스 관리, 지식 관리 기능과 AEM의 통합에 대한 일반적인 단계를 제공합니다.

프로시저

1. AEM 인스턴스에 **ServiceNow Components for AEM** 패키지를 설치합니다.
   직접 다운로드 URL 을 사용하거나 https://experience.adobe.com/downloads 에서 패키지에 액세스하면 패키지를 다운로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 Adobe Help Center에서 클라우드 소프트웨어 배포 경험 을 참조하십시오.
2. AEM의 ServiceNow 서비스 및 구성요소에 대한 인증 설정을 구성합니다..
3. AEM의 ServiceNow 서비스 및 구성요소에 대한 통합 설정을 구성합니다..

AEM의 **ServiceNow** 서비스 및 구성요소에 대한 인증 설정을 구성합니다.

OIDC 및 SSO(Single Sign-on) 프로토콜을 모두 지원하는 타사 OIDC(OpenID Connect) 제공자를 사용하여 웹 사이트의 AEM(Adobe Experience Manager) 인스턴스 및 ServiceNow 인스턴스에 모두 로그인할 수 있도록 합니다.

OIDC 및 SSO(Single Sign-on) 프로토콜을 모두 지원하는 타사 OIDC 제공자로 Okta 또는 Microsoft Azure를 선택할 수 있습니다.

주:
AEM 인스턴스는 선택한 타사 OIDC 제공자를 SSO 제공자로 사용해야 합니다.

타사 **OIDC** 제공자를 통한 **ServiceNow** 등록

타사 OIDC 공급자를 통하여 웹 애플리케이션으로 ServiceNow를 등록하여 JSON 웹 토큰(JWT)을 사용하여 사용자의 신원을 확인합니다.

시작하기 전에
ServiceNow는 최종 사용자 정보를 포함하는 JWT 토큰을 OIDC 제공자에게 보냄으로 최종 사용자를 식별합니다. 제공자에 따라 OIDC 제공자를 통하여 ServiceNow를 등록하는 프로세스는 다양합니다.

주:

이 항목에서는 Okta를 예로 사용하지만 사용자가 자신의 OIDC 제공자의 세부 정보를 대체할 수 있습니다.

필요한 역할: Okta 계정(타사 OIDC 제공자 계정)

프로시저

1. Okta 계정에 로그인합니다.
2. 애플리케이션 메뉴를 선택합니다.
3. 애플리케이션 페이지에서 애플리케이션 추가를 클릭합니다.

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

4. 새 애플리케이션 생성 페이지에서 웹을 선택합니다.
5. 필드에 내용을 입력합니다.

OIDC 설정

필드	값
애플리케이션 레이블	ServiceNow 인스턴스의 고유한 애플리케이션 이름입니다.
인증 코드	선택됨
새로 고침 토큰	선택됨
로그인 리디렉션 URI	AEM 인스턴스의 콜백 URL입니다. URL 구조는 다음과 같습니다. https://<AEM-instance>:<AEM_port>/bin/now/auth/callback
로그인 시작	앱 전용

6. 완료를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
클라이언트 자격 증명 섹션에서 클라이언트 ID 및 클라이언트 비밀 값을 기록하여 ServiceNow 및 AEM 인스턴스에서 Okta를 OAuth 제공자로 설정합니다.

ServiceNow 인스턴스에 **OIDC** 제공자 추가

최종 사용자의 신원을 확인하기 위해 ServiceNow 인스턴스에 외부 공급업체 OIDC 제공자 서비스를 추가합니다.

시작하기 전에
외부 공급업체 OIDC 제공자 서비스를 OAuth 제공자로 구성하고 클라이언트 **ID** 및 클라이언트 비밀 값을 기록해야 합니다. 자세한 내용은 타사 OIDC 제공자를 통한 ServiceNow 등록 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: oauth_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. ServiceNow 인스턴스에 대한 OAuth를 설정합니다.
   - 새로 만들기를 클릭하고 **ID** 토큰을 확인하도록 **OIDC** 제공자를 구성을 선택한 후 애플리케이션 레지스트리 양식의 내용을 입력합니다.
   - OIDC 제공자(Okta 또는 Microsoft Azure)에 대한 기존 템플릿을 선택한 다음, 애플리케이션 레지스트리 양식에서 기본값을 수락하거나 수정합니다.

     주:
     OAuth 2.0 플러그인으로 데모 데이터를 로드한 후에는 OIDC 제공자 템플릿을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 OAuth OIDC 제공자 구성 을 참조하십시오.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
이름	OAuth 제공자의 고유 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
클라이언트 ID	타사 OIDC 서버에 등록된 ServiceNow 인스턴스에 대해 이전에 기록한 클라이언트 ID입니다. ServiceNow 인스턴스는 액세스 토큰을 요청할 때 클라이언트 ID를 사용합니다.
클라이언트 비밀	타사 OIDC 서버에 등록된 ServiceNow 인스턴스에 대해 이전에 기록한 클라이언트 비밀입니다.
OAuth OIDC 제공자 구성	ServiceNow 인스턴스를 등록한 사용자의 OIDC 제공자입니다. 주: OIDC 제공자 구성의 기록을 선택하거나 사용할 수 없는 경우 다른 구성을 만들어 **OIDC** 메타데이터 **URL** 필드 값이 올바르고 사용자 클레임 및 사용자 필드 필드가 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

3. 변경 내용을 저장합니다.
   - 기존 템플릿의 경우 업데이트를 클릭합니다.
   - 새 템플릿의 경우 제출을 클릭합니다.

Adobe Experience Manager의 **OIDC** 제공자 세부 정보 구성

AEM(Adobe Experience Manager) 인스턴스에서 타사 OIDC 제공자 세부 정보를 구성하여 인증된 사용자 권한으로 ServiceNow 구성요소에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에

외부 공급업체 OIDC 제공자 서비스를 OAuth 제공자로 구성하고 클라이언트 **ID** 및 클라이언트 비밀 값을 기록해야 합니다(타사 OIDC 제공자를 통한 ServiceNow 등록 문서 참조).

필요한 역할: AEM 관리자

이 태스크 정보

AEM 사용자가 인증된 사용자 권한으로 ServiceNow 인스턴스에 액세스할 수 있도록 AEM에서 OIDC 제공자 세부 정보를 구성합니다. AEM에서 OIDC 제공자 세부 정보를 구성하지 않으면 ServiceNow 인스턴스에 액세스할 때 AEM 사용자가 공용 사용자로 간주됩니다.

프로시저

1. https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr 형식의 URL을 사용하여 AEM에서 웹 콘솔에 액세스합니다.
2. ServiceNow OAuth ##을 검색합니다.
3. 이름 열에서 **ServiceNow OAuth** 구성 링크를 클릭하십시오.
4. 구성 설정에 대한 값을 제공합니다.

ServiceNow OAuth 구성 설정

필드	설명
ServiceNow 클라이언트 ID	ServiceNow 인스턴스에 대한 OAuth를 설정할 때 기록한 클라이언트 ID입니다.
ServiceNow 클라이언트 비밀	ServiceNow 포털에 대한 OAuth를 설정할 때 기록한 클라이언트 비밀입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
OAuth 제공자 인증 URL	인증 코드를 얻는 데 사용되는 인증 서버 엔드포인트입니다. 다음 URL 구조에서 외부 OIDC 제공자의 인증 서버 도메인 이름을 대체합니다. 예: https://<auth_server_domain>/oauth2/authorize
OAuth 제공자 액세스 토큰 URL	액세스 토큰에 대한 인증 코드를 교환할 때 사용되는 인증 서버 엔드포인트입니다. 다음 URL 구조에서 외부 OIDC 제공자의 인증 서버 도메인 이름을 대체합니다. 예: https://<auth_server_domain>/oauth2/token
인증 요청 범위	인증 액세스를 제한할 범위 목록입니다. 주: 기본값 openid email profile offline_access는 대부분의 OIDC 제공자(예: Okta)에 대해 작동합니다.
새로 고침 토큰을 저장할 사용자 속성	인증 새로 고침 토큰을 저장할 사용자 속성의 이름입니다. 주: 이름을 입력을 하면 이 토큰은 이후의 모든 요청에서 해당 사용자에 대한 액세스 토큰을 얻는 데 사용됩니다.

5. 저장을 클릭합니다.

AEM의 **ServiceNow** 서비스 및 구성요소에 대한 통합 설정을 구성합니다.

Adobe Experience Manager(AEM) 인스턴스와 통합할 ServiceNow 서비스 및 구성요소를 설정해야 합니다.

AEM에서 **ServiceNow** 서비스를 사용하도록 설정

AEM의 ServiceNow 서비스에 대해 다음과 같은 유형의 구성 설정을 정의할 수 있습니다.

- 타사 OIDC 제공자를 사용하는 인증 설정(Adobe Experience Manager의 OIDC 제공자 세부 정보 구성 문서 참조).
- ServiceNow 서비스에 대한 특정 설정(ServiceNow 서비스의 OSGi 구성 설정 정의 문서 참조).
- ServiceNow 서비스에 대한 로그 파일 설정(Adobe Experience Manager의 ServiceNow 서비스에 대한 로그 파일 설정을 구성 문서 참조).

AEM의 **ServiceNow** 구성요소 사용에 대한 설정

AEM 인스턴스에서 Knowledge API 엔드포인트를 사용하려면 ServiceNow 인스턴스에 CORS(교차 원본 자원 공유) 규칙을 정의해야 합니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow API 엔드포인트에 액세스하기 위한 교차 원본의 자원 공유 규칙 정의 문서를 참조하십시오.

ServiceNow 서비스의 **OSGi** 구성 설정 정의

Adobe Experience Manager(AEM)의 ServiceNow 구성요소에서 사용하는 ServiceNow 서비스에 대한 OSGi 구성 설정을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: AEM 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. https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr 형식으로 URL을 사용하여 AEM에서 웹 콘솔에 액세스합니다.
2. ServiceNow ##을 검색합니다.
3. 이름 열에서 **ServiceNow** 구성 링크를 클릭하십시오.
4. 구성 설정에 대한 값을 제공합니다.

ServiceNow 구성 설정

필드	설명
기본 인스턴스 URL	ServiceNow 인스턴스의 전체 URL입니다.
지식베이스	관련 지식 문서가 포함된 지식베이스의 시스템 식별자(sys_id). 여러 항목을 입력하는 경우 지식베이스를 쉼표로 구분합니다. 주: 빈 값은 적절한 권한이 있는 사용자가 ServiceNow 인스턴스의 모든 지식베이스 문서에 액세스할 수 있음을 나타냅니다.
모든 언어로 문서 표시	ServiceNow 구성요소에 대한 지식 문서를 모든 언어로 표시합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

Adobe Experience Manager의 **ServiceNow** 서비스에 대한 로그 파일 설정을 구성

인증 프로세스에서 문제를 식별하는 데 도움이 되도록 디버그 로그를 생성하기 위해 Adobe Experience Manager(AEM)에서 ServiceNow 서비스의 로그 파일 설정을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: AEM 관리자

프로시저

1. https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr 형식으로 URL을 사용하여 AEM에서 웹 콘솔에 액세스합니다.
2. 다음으로 이동 **Osgi** 〉 구성.
3. **logs/project-servicenow-components.log: info**를 검색하고 선택합니다.
4. 기본 필드 값을 확인하거나 사용자 지정 구성에 고유한 값을 입력합니다.

로거 구성 설정

필드	값
로그 수준	디버그
로그 파일	ServiceNow 로그 파일의 경로입니다.
메시지 패턴	로그 메시지 형식을 지정하기 위한 메시지 형식 패턴입니다.
로거	ServiceNow 로그인 서비스의 로거 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	값
가성성	계층 구조에서 더 높은 수준에 연결된 어펜더에 로그를 보낼 수 없도록 하는 옵션입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

AEM에서 **ServiceNow API** 엔드포인트에 액세스하기 위한 교차 원본의 자원 공유 규칙 정의

AEM(Adobe Experience Manager) 인스턴스에서 Knowledge Management REST API, Case API 또는 CSM 첨부 파일 API 엔드포인트에 액세스하려면 ServiceNow 인스턴스에 교차 원본 자원 공유(CORS) 규칙을 정의합니다.

시작하기 전에
CORS 규칙을 정의하는 API가 구성되어 있는지 확인합니다.

- 지식 문서에 대한 Knowledge Management REST API 엔드포인트를 사용하도록 Knowledge API 플러그인(sn_km_api)을 활성화합니다. 자세한 내용은 Knowledge Management REST API 를 참조하십시오.
- 고객 서비스 케이스에 대한 케이스 API 엔드포인트를 사용하려면 Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)을 활성화하십시오. 자세한 내용은 케이스 API 를 참조하십시오.
- *glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables* 시스템 속성을 구성하고 케이스 첨부 파일에 대한 CSM 첨부 파일 API 엔드포인트를 사용하려면 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 포함합니다. 자세한 내용은 CSM 첨부 파일 API 를 참조하십시오.

필요한 역할: web_service_admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 **CORS** 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. CORS 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

CORS 규칙 양식

필드	설명
이름	CORS 규칙을 식별할 이름입니다.
REST API	CORS 규칙이 적용되는 REST API입니다. ○ 지식 문서의 경우, **Knowledge Management REST API [sn_km_api/knowledge]**를 선택하십시오. ○ 고객 서비스 케이스의 경우 케이스 **[sn_customerservice/case]**를 선택하십시오. ○ 케이스 첨부 파일의 경우 **CSM** 첨부 파일 **API [now/attachment_csm]**를 선택하십시오.
도메인	CORS 규칙이 적용되는 AEM 인스턴스입니다.
최대 나이	클라이언트 세션을 캐시하는 시간(초)입니다.

4. HTTP 메서드 관련 목록에서 HTTP 메서드를 선택하여 웹 서비스 제공자에게 요청을 보냅니다.

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

- 지식 문서의 경우 **GET**을 선택합니다.
- 고객 서비스 케이스의 경우 **GET**, **PUT**, **POST**를 선택합니다.
- 케이스 첨부 파일의 경우 **GET**, **POST**, **DELETE**를 선택합니다.

5. 케이스 API의 경우, HTTP 헤더 관련 목록의 노출된 헤더 필드에 X-Total-Count를 입력하십시오.
6. 제출을 클릭합니다.

AEM에서 **ServiceNow** 구성요소 색상 사용자 지정

Adobe Experience Manager(AEM)에서 색상을 지정하여 ServiceNow 구성요소의 모양과 느낌을 정의할 수 있습니다.

AEM 관리자는 모든 구성요소에 대해 미리 구성된 색상 변수를 수정하거나 사용자 지정 CSS 클래스를 사용하여 특정 구성요소의 색상을 사용자 지정하기 위해 ***initializeCSS*** 함수를 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 **CSS** 클래스 속성에서 구성요소에 대한 사용자 지정 CSS 클래스를 지정합니다. 자세한 내용은 Adobe Experience Manager 페이지에서 ServiceNow 지식 문서 표시 및 Adobe Experience Manager 페이지에서 ServiceNow 케이스 표시 문서를 참조하십시오.

주:
기본적으로 ServiceNow 구성요소는 부트스트랩 v4.4.1 CSS 스타일을 사용하여 구성됩니다. AEM 페이지에서 다른 부트스트랩 버전을 사용하면 ServiceNow 구성요소 스타일이 페이지 스타일에 의해 무효화됩니다.

AEM의 모든 **ServiceNow** 구성요소에 대한 색상 테마 수정

색상 변수를 구성하여 Adobe Experience Manager(AEM)에서 ServiceNow 구성요소의 색상 테마를 한꺼번에 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: AEM 관리자

이 태스크 정보
주:
기본적으로 ServiceNow 구성요소는 부트스트랩 v4.4.1 CSS 스타일을 사용하여 구성됩니다. AEM 페이지에서 다른 부트스트랩 버전을 사용하면 ServiceNow 구성요소 스타일이 페이지 스타일에 의해 무효화됩니다.

프로시저

1. 브라우저에서 CRXDE Lite를 여십시오.
   예를 들어 브라우저에서 http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de 형식으로 URL을 입력하십시오. CRXDE Lite의 기본 URL은 http://localhost:4502/crx/de입니다.
2. 다음으로 이동 애플리케이션 > **servicenow-components** > 클라이언트라이브러리 > clientlib-공통.
3. variables.less 파일을 여십시오.
4. ServiceNow 구성요소에서 HTML 요소에 사용할 수 있는 색상 변수를 구성합니다.

색 변수 설정

색 설정	변수
텍스트 컨텐츠	@text-color
하이퍼링크	@link-color

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

색 설정	변수
배지	@badge-text-color
배지 배경	@badge-background-color
시각적 강조를 위한 기본 색상	@primary-color
시각적 강조를 위한 기본 색상의 보색	@secondary-color
구성요소 제목	@title-color
기본 버튼 텍스트	@primary-btn-text-color
기본 버튼 배경	@primary-btn-bkg-color
보조 버튼 텍스트	@secondary-btn-text-color
보조 버튼 배경	@secondary-btn-bkg-color

주:
다음 방법 중 하나로 변수 색상을 지정합니다.

- 색 이름

  예를 들어 `red`

- 16진수 값

  예를 들어 `#FF0000`

- RGB 값

  예를 들어, `rgb(255,0,0)`

- *`var`* 함수

  var 함수를 사용하여 색상에 대한 사용자 지정 속성을 지정합니다. 예를 들어, `var(--gray-dark)`.

5. CRXDE Lite 메뉴에서 모두 저장을 클릭하여 변경 내용을 AEM 서버에 저장합니다.

AEM의 **ServiceNow** 구성요소에 대한 색상 테마 수정

함수를 사용하여 Adobe Experience Manager(AEM)에서 ServiceNow 구성요소의 색상 테마를 무효화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: AEM 관리자

이 태스크 정보
variables.less 파일에서 지정하는 색상 변수는 AEM의 모든 ServiceNow 구성요소에 적용됩니다. *`initializeCSS`* 함수에서 구성요소에 대한 색상 변수를 설정하여 특정 구성요소에 대한 기본 색상을 무효화할 수 있습니다.

주:
기본적으로 ServiceNow 구성요소는 부트스트랩 v4.4.1 CSS 스타일을 사용하여 구성됩니다. AEM 페이지에서 다른 부트스트랩 버전을 사용하면 ServiceNow 구성요소 스타일이 페이지 스타일에 의해 무효화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 브라우저에서 CRXDE Lite를 여십시오.
   예를 들어 브라우저에서 http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de 형식으로 URL을 입력하십시오. CRXDE Lite의 기본 URL은 http://localhost:4502/crx/de입니다.
2. 다음으로 이동 애플리케이션 〉 **servicenow-components** 〉 클라이언트라이브러리 〉 clientlib-공통.
3. variables.less 파일을 여십시오.
4. 구성요소에 대해 <component_type>;<class_name>;<color_variable_1>;<color_variable_2>;<color_variable_n> 형식으로 *initializeCSS* 함수를 지정합니다.
   - component_type: 사용자 지정 색상 테마를 적용하려는 구성요소 유형(예: 기사 목록, 기사 보기, 케이스 카드 등)입니다.
   - class_name: 구성요소의 사용자 지정 **CSS** 클래스 속성에 입력하는 사용자 지정 CSS 클래스입니다.
   - color_variable_1, color_variable_2, color_variable_n: 구성요소의 HTML 요소에 지정하는 색상 변수입니다. 자세한 내용은 색상 변수 설정 테이블을 참조하십시오.

   구성요소 수준에서 색상 스타일링에 대한 참조로 다음 샘플 코드를 사용합니다.

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview; @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@secondary-co
lor:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow
;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-color:red;@link-col
or:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@prim
ary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@text-color:red;@link-
color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@p
rimary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blu
e;)
```

5. CRXDE Lite 메뉴에서 모두 저장을 클릭하여 변경 내용을 AEM 서버에 저장합니다.

Adobe Experience Manager의 ServiceNow 페이지

AEM 기반 웹 사이트를 구성하고 일관된 사용자 경험을 제공하려면 Adobe Experience Manager(AEM)의 ServiceNow 사이트에서 제공하는 페이지를 참조로 사용하십시오.

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

구성요소를 포함하는 AEM 페이지에서는 컨테이너를 제공합니다. 페이지의 레이아웃 및 그 안에 포함된 구성요소를 조작하여 일관된 사용자 환경을 생성할 수 있습니다.

기본적으로 ServiceNow 사이트와 페이지는 로그인하지 않은 익명 AEM 사용자인 공개 사용자가 접근할 수 없습니다. 이들 항목을 게시하고 익명 AEM 사용자에게 제공하는 방법에 대한 자세한 내용은 Adobe 문서 주제 게시 페이지 를 참조하십시오.

지식 문서에 대한 AEM의 **ServiceNow** 페이지

다음 테이블에서는 AEM의 ServiceNow 사이트에서 사용할 수 있는 기본 페이지와 해당 페이지의 사용 가능한 지식 구성요소를 보여 줍니다.

지식 문서에 대한 AEM의 **ServiceNow** 페이지

페이지	설명	페이지의 지식 구성요소
ServiceNow 문서 검색	지식 문서 검색 결과를 볼 수 있는 참조 페이지.	• 검색 상자 • 검색 결과
ServiceNow 문서 뷰	지식 문서를 볼 수 있는 참조 페이지.	문서 뷰
ServiceNow 문서 목록	지식 문서를 찾아보고 검색할 수 있는 참조 페이지.	• 검색 상자 • 문서 목록(추천 문서 및 최다 조회 문서의 각 목록)

고객 서비스 케이스에 대한 AEM의 **ServiceNow** 페이지

다음 테이블에서는 AEM의 ServiceNow 사이트에서 사용할 수 있는 기본 페이지와 해당 페이지의 사용 가능한 케이스 구성요소를 보여줍니다.

고객 서비스 케이스에 대한 AEM의 **ServiceNow** 페이지

페이지	설명	페이지의 케이스 구성요소
ServiceNow 케이스 생성	고객 서비스 케이스를 생성할 참조 페이지입니다.	새 케이스
ServiceNow 케이스 뷰	고객 서비스 케이스를 볼 참조 페이지입니다.	케이스 뷰
ServiceNow 케이스 목록	고객 서비스 케이스를 찾아보고 검색할 참조 페이지입니다.	케이스 목록

AEM의 **ServiceNow** 홈페이지

다음 테이블에서는 AEM의 ServiceNow 사이트에서 사용할 수 있는 기본 홈페이지와 이 페이지의 사용 가능한 지식 및 케이스 구성요소를 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.

AEM의 **ServiceNow** 홈페이지

페이지	설명	페이지의 **ServiceNow** 구성요소
ServiceNow 홈	지식 문서를 찾아 검색하고 케이스를 생성할 수 있는 참조 페이지입니다.	• 문서 목록 • 검색 상자 • 케이스 카드

Adobe Experience Manager 페이지에서 **ServiceNow** 지식 문서 표시

AEM(Adobe Experience Manager) 내에서 이용 가능한 지식 구성요소를 사용하여 ServiceNow 인스턴스에서 지식베이스에 액세스하고 AEM 기반 웹 사이트에 관련 지식 문서를 표시합니다.

시작하기 전에

- 지식 문서에 대한 Knowledge Management REST API 엔드포인트를 사용하도록 Knowledge API 플러그인(sn_km_api)을 활성화합니다. 자세한 내용은 Knowledge Management REST API 를 참조하십시오.
- AEM 인스턴스에서 Knowledge API에 액세스하려면 교차 원본 자원 공유(CORS) 규칙을 정의합니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow API 엔드포인트에 액세스하기 위한 교차 원본의 자원 공유 규칙 정의 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: AEM 작성자

프로시저

1. AEM 인스턴스에 로그인합니다.
2. 편집 모드 로 AEM 페이지를 여십시오.
3. 구성요소 브라우저 를 여십시오.
4. 모두 목록에서 **ServiceNow**를 선택합니다.
5. 페이지에서 원하는 위치로 구성요소를 끌어옵니다.

   주:
   구성요소를 사용할 수 없는 경우에는 지식 구성요소를 포함하도록 템플릿 구성을 업데이트합니다. 또한 사이트 템플릿의 속성을 수정하고 각 지식 문서 구성요소를 허용되는 구성요소 목록에 추가해야 합니다.

6. 편집할 구성요소 대화 상자 를 여십시오.

   주:
   기본적으로 로그인하지 않은 익명의 AEM 사용자인 공개 사용자는 AEM 페이지의 편집 모드에 있는 지식 구성요소에 액세스할 수 없습니다. 기본 동작을 변경하려면 각 구성요소에 공개 속성을 활성화해야 합니다.

7. ServiceNow 인스턴스에 있는 지식베이스의 지식 문서 목록이 포함된 지식 검색 결과를 표시하도록 검색 결과 구성요소 속성을 설정합니다.

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

검색 결과 구성요소 속성

속성	설명
공개	공용 사용자가 구성요소 컨텐츠를 볼 수 있도록 설정합니다. 이 속성을 선택하면 구성요소에 포함된 인증되지 않은 사용자가 사용할 수 있는 지식 문서를 공용 사용자를 비롯한 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.
지식베이스	관련 지식 문서가 포함된 지식베이스의 시스템 식별자(sys_id). 필드 추가를 클릭하고 지식베이스의 sys_id를 입력합니다. 항목을 여러 개 추가할 수 있습니다. 주: 값을 추가하지 않은 경우 OSGi 구성 설정의 지식베이스가 ServiceNow 구성요소에 사용됩니다.
언어	지식 문서 검색 결과를 다양한 언어로 표시하도록 허용합니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ **ServiceNow OSGi** 구성에서 선택: ServiceNow 구성요소에 대한 OSGi 구성에서 구성한 언어로 지식 문서가 표시됩니다. 이 값은 기본적으로 선택됩니다. ○ 포털 언어로 제한: 지식 문서는 AEM 사이트에 구성된 언어로 표시됩니다. ○ 모든 언어: 지식 문서는 모든 언어로 표시됩니다.
검색 매개변수	검색 쿼리의 매개변수 키. 예: kb_query
보조 필드	문서와 함께 표시되는 지식 문서의 메타데이터. 메타데이터에는 작성자, 마지막 문서 업데이트 날짜, 마지막으로 문서를 본 날짜 등의 정보가 포함됩니다. 여러 항목을 입력하는 경우 필드를 쉼표로 구분합니다. 예: author,sys_view_count,sys_updated_on,rating
검색 결과 개수	검색 결과 목록에 포함할 최대 문서 수. 증가 또는 감소 아이콘을 사용하여 값을 높이거나 낮출 수 있습니다. 값을 수동으로 입력할 수도 있습니다. 값은 1보다 커야 합니다.
문서 페이지 URL	리디렉션할 문서 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/NOWApp/now_article_view.html
사용자 지정 CSS 클래스	사용자 지정 스타일을 이 구성요소에 적용하기 위한 사용자 지정 CSS 클래스입니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow 구성요소 색상 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

8. 사용자가 검색 텍스트를 입력하고 검색 텍스트와 일치하는 ServiceNow 인스턴스의 지식 문서를 찾을 수 있는 검색 상자를 표시하도록 검색 상자 구성요소 속성을 설정합니다.

   주:
   검색 상자 구성요소에서 검색을 트리거하여 검색 결과 구성요소를 얻습니다.

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

검색 상자 구성요소 속성

속성	설명
공개	공용 사용자가 구성요소 컨텐츠를 볼 수 있도록 설정합니다. 이 속성을 선택하면 구성요소에 포함된 인증되지 않은 사용자가 사용할 수 있는 지식 문서를 공용 사용자를 비롯한 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.
자리 표시자	검색할 수 있는 항목 또는 검색 텍스트의 조건에 대한 정보를 제공하기 위해 검색 상자에 표시되는 힌트 텍스트입니다. 예: `Search(## 3#)`
지식베이스	관련 지식 문서가 포함된 지식베이스의 시스템 식별자(sys_id). 필드 추가를 클릭하고 지식베이스의 sys_id를 입력합니다. 항목을 여러 개 추가할 수 있습니다. **주:** 값을 추가하지 않은 경우 OSGi 구성 설정의 지식베이스가 ServiceNow 구성요소에 사용됩니다.
언어	지식 문서를 검색 상자에서 다양한 언어로 표시할 수 있도록 합니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ **ServiceNow OSGi** 구성에서 선택: ServiceNow 구성요소에 대한 OSGi 구성에서 구성한 언어로 지식 문서가 표시됩니다. 이 값은 기본적으로 선택됩니다. ○ 포털 언어로 제한: 지식 문서는 AEM 사이트에 구성된 언어로 표시됩니다. ○ 모든 언어: 지식 문서는 모든 언어로 표시됩니다.
검색 페이지 URL	리디렉션할 검색 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/NOWApp/now_article_search.html
검색 매개변수	검색 쿼리의 매개변수 키. 예: `kb_query`
자동 완성	자동 완성 검색 사용 옵션입니다.
자동 완성 검색 결과 개수	자동 완성 검색 결과 목록에 포함할 최대 문서 수입니다. 증가 또는 감소 아이콘을 사용하여 값을 높이거나 낮출 수 있습니다. 값을 수동으로 입력할 수도 있습니다. 값은 1보다 커야 합니다.
문서 페이지 URL	리디렉션할 문서 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/NOWApp/now_article_view.html
사용자 지정 CSS 클래스	사용자 지정 스타일을 이 구성요소에 적용하기 위한 사용자 지정 CSS 클래스입니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow 구성요소 색상 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

9. ServiceNow 인스턴스에서 지식 문서와 해당 첨부 파일(사용 가능한 경우)을 표시하도록 문서 뷰 구성요소 속성을 설정합니다.

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

문서 뷰 구성요소 속성

속성	설명
공개	공용 사용자가 구성요소 컨텐츠를 볼 수 있도록 설정합니다. 이 속성을 선택하면 구성요소에 포함된 인증되지 않은 사용자가 사용할 수 있는 지식 문서를 공용 사용자를 비롯한 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.
문서 매개변수	문서 번호의 URL 쿼리 매개변수 이름입니다. 예: `kb_article`
보조 필드	문서와 함께 표시되는 지식 문서의 메타데이터. 메타데이터에는 작성자, 마지막 문서 업데이트 날짜, 마지막으로 문서를 본 날짜 등의 정보가 포함됩니다. 여러 항목을 입력하는 경우 필드를 쉼표로 구분합니다. 예: `author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
언어 매개변수	지식 문서에 대해 요청된 언어를 포함하는 URL 쿼리 매개변수의 이름입니다. 예: `kb_lang`
사용자 지정 CSS 클래스	사용자 지정 스타일을 이 구성요소에 적용하기 위한 사용자 지정 CSS 클래스입니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow 구성요소 색상 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

10. 목록 기준에 따라 지식 문서 목록을 표시하도록 문서 목록 구성요소 속성을 설정합니다.

문서 목록 구성요소 속성

속성	설명
공개	공용 사용자가 구성요소 컨텐츠를 볼 수 있도록 설정합니다. 이 속성을 선택하면 구성요소에 포함된 인증되지 않은 사용자가 사용할 수 있는 지식 문서를 공용 사용자를 비롯한 모든 사용자가 사용할 수 있습니다.
제목	구성요소 헤더로 표시되는 문서 목록에 해당하는 제목입니다. 예: `## ## ##`
지식베이스	관련 지식 문서가 포함된 지식베이스의 시스템 식별자(sys_id). 필드 추가를 클릭하고 지식베이스의 sys_id를 입력합니다. 항목을 여러 개 추가할 수 있습니다. **주:** 값을 추가하지 않은 경우 OSGi 구성 설정의 지식베이스가 ServiceNow 구성요소에 사용됩니다.
언어	지식 문서를 볼 때 다양한 언어로 문서를 표시할 수 있도록 합니다. 다음 옵션 중 하나를 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.

속성	설명
	○ **ServiceNow OSGi** 구성에서 선택: ServiceNow 구성요소에 대한 OSGi 구성에서 구성한 언어로 지식 문서가 표시됩니다. 이 값은 기본적으로 선택됩니다. ○ 포털 언어로 제한: 지식 문서는 AEM 사이트에 구성된 언어로 표시됩니다. ○ 모든 언어: 지식 문서는 모든 언어로 표시됩니다.
보조 필드	문서와 함께 표시되는 지식 문서의 메타데이터. 메타데이터에는 작성자, 마지막 문서 업데이트 날짜, 마지막으로 문서를 본 날짜 등의 정보가 포함됩니다. 여러 항목을 입력하는 경우 필드를 쉼표로 구분합니다. 예: `author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
기준	지식 문서 목록에 대한 기준 목록입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 주요: *`glide.knowman.default_keyword`* 속성으로 구성된 키워드를 기반으로 하는 주요 지식 문서의 목록입니다. 추천 문서에 대한 자세한 내용은 추천 컨텐츠에 지식 문서 추가 및 Knowledge 속성을 참조하십시오. ○ 최다 조회: 가장 많이 본 지식 문서 목록입니다.
문서 개수	문서 목록에 포함할 문서의 최대 수입니다. 증가 또는 감소 아이콘을 사용하여 값을 높이거나 낮출 수 있습니다. 값을 수동으로 입력할 수도 있습니다. 값은 1보다 커야 합니다.
문서 페이지 URL	리디렉션할 문서 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/NOWApp/now_article_view.html
비어 있을 때 구성요소 숨기기	표시할 지식 문서가 없을 때 구성요소를 숨길 수 있는 옵션입니다.
사용자 지정 CSS 클래스	사용자 지정 스타일을 이 구성요소에 적용하기 위한 사용자 지정 CSS 클래스입니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow 구성요소 색상 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

Adobe Experience Manager 페이지에서 ServiceNow 케이스 표시

AEM(Adobe Experience Manager) 내에서 이용 가능한 케이스 구성요소를 사용하여 ServiceNow 인스턴스에서 고객 서비스 케이스에 액세스하고 AEM 기반 웹 사이트에 표시합니다.

시작하기 전에

AEM 인스턴스에서 케이스 API 및 CSM 첨부 파일 API에 액세스하려면 교차 원본 자원 공유(CORS) 규칙을 정의합니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow API 엔드포인트에 액세스하기 위한 교차 원본의 자원 공유 규칙 정의 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: AEM 작성자

이 태스크 정보

케이스 REST API를 사용하면 고객 서비스 케이스 기록을 생성, 검색 및 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 케이스 API 를 참조하십시오.

CSM 첨부 파일 API를 사용하면 고객 서비스 케이스와 연결된 첨부 파일을 업로드, 다운로드, 제거하고 첨부 파일 메타데이터를 검색할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM 첨부 파일 API 를 참조하십시오.

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

프로시저

1. AEM 인스턴스에 로그인합니다.
2. 편집 모드 로 AEM 페이지를 여십시오.
3. 구성요소 브라우저 를 여십시오.
4. 모두 목록에서 **ServiceNow**를 선택합니다.
5. 페이지에서 원하는 위치로 구성요소를 끌어옵니다.

   주:
   구성요소를 사용할 수 없는 경우에는 케이스 구성요소를 포함하도록 템플릿 구성을 업데이트합니다. 또한 사이트 템플릿의 속성을 수정하고 각 케이스 구성요소를 허용되는 구성요소 목록에 추가해야 합니다.

6. 편집할 구성요소 대화 상자 를 여십시오.

   주:
   AEM에서 페이지의 편집 모드에서 케이스 구성요소에는 공개 사용자를 포함한 모든 사용자가 접근할 수 있습니다. 공용 사용자는 로그인하지 않은 익명 AEM 사용자입니다.

7. ServiceNow 인스턴스의 오픈 고객 서비스 케이스를 모두 열 카드로 표시하도록 케이스 카드 구성요소 속성을 설정합니다.

   케이스 카드 구성요소 속성

속성	설명
제목	AEM 페이지에 표시되는 이 구성요소의 제목입니다.
레이블 매개변수	케이스 [sn_customerservice_case] 테이블 열에 대한 쉼표로 구분된 레이블 매개변수입니다. 각 매개변수는 ###:# 형식으로 지정됩니다. ###이 구성요소에 표시되고 #은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블의 열 이름입니다. 예: Number:number,Priority:priority,Product:product
케이스 목록 페이지 URL	리디렉션할 케이스 목록 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/servicenow/en/now_case_list.html
케이스 뷰 페이지 URL	리디렉션할 케이스 뷰 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/servicenow/en/now_case_view.html
케이스가 없는 경우 구성요소 숨기기	표시할 케이스가 없을 때 구성요소를 숨길 수 있는 옵션입니다.
사용자 지정 CSS 클래스	사용자 지정 스타일을 이 구성요소에 적용하기 위한 사용자 지정 CSS 클래스입니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow 구성요소 색상 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

8. 사용자가 AEM 페이지에서 ServiceNow 인스턴스에 고객 서비스 케이스를 생성하도록 새 케이스 구성요소 속성을 설정합니다.

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

새 케이스 구성요소 속성

속성	설명
제목	AEM 페이지에 표시되는 이 구성요소의 제목입니다.
짧은 설명 레이블	케이스에 대한 짧은 설명을 입력할 필드의 레이블.
설명 레이블	케이스에 대한 설명을 입력할 필드의 레이블.
제품 레이블	제품 목록에 대한 레이블 및 자리 표시자 텍스트를 정의하는 세미콜론으로 구분된 매개변수입니다.
자산 레이블	자산 목록에 대한 레이블 및 자리 표시자 텍스트를 정의하는 세미콜론으로 구분된 매개변수
목록 항목 수	제품과 자산 목록에 포함할 최대 항목 수입니다. 증가 또는 감소 아이콘을 사용하여 값을 높이거나 낮출 수 있습니다. 값을 수동으로 입력할 수도 있습니다. 값은 1보다 커야 합니다.
자산 표시	구성요소에 자산 목록을 표시하는 옵션입니다.
케이스 목록 페이지 URL	리디렉션할 케이스 목록 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/servicenow/en/now_case_list.html
케이스 뷰 페이지 URL	리디렉션할 케이스 뷰 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/servicenow/en/now_case_view.html 주: 생성된 케이스 창에서 케이스 뷰 페이지로 이동하려면 이 속성의 값을 입력해야 합니다.
첨부 파일 크기 제한 (MB)	케이스에 추가할 수 있는 첨부 파일의 최대 크기 제한입니다.
사용자 지정 CSS 클래스	사용자 지정 스타일을 이 구성요소에 적용하기 위한 사용자 지정 CSS 클래스입니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow 구성요소 색상 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

9. ServiceNow 인스턴스에서 고객 서비스 케이스와 설명, 첨부 파일(있는 경우)을 표시하도록 케이스 뷰 구성요소 속성을 설정합니다.

케이스 뷰 구성요소 속성

속성	설명
케이스 매개변수	케이스 번호의 URL 쿼리 매개변수 이름입니다. 예: `case_no`
레이블 매개변수	케이스 [sn_customerservice_case] 테이블 열에 대한 쉼표로 구분된 레이블 매개변수입니다. 각 매개변수는 *###:#* 형식으로 지정됩니다. ###이 구성요소에 표시되고 #은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블의 열 이름입니다.

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

속성	설명
	예: Number:number,Priority:priority,Product:product
활동 수	활동 탭에 표시할 설명 및 첨부 파일 등의 활동의 최대 수입니다. 증가 또는 감소 아이콘을 사용하여 값을 높이거나 낮출 수 있습니다. 값을 수동으로 입력할 수도 있습니다. 값은 1보다 커야 합니다.
첨부 파일 크기 제한 (MB)	케이스에 추가할 수 있는 첨부 파일의 최대 크기 제한입니다. 증가 또는 감소 아이콘을 사용하여 값을 높이거나 낮출 수 있습니다. 값을 수동으로 입력할 수도 있습니다. 값은 1보다 커야 합니다.
문서 페이지 URL	리디렉션할 문서 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/servicenow/en/now_article_view.html **주:** 케이스에 문서 링크가 포함되는 경우 케이스에서 지식 문서 뷰 페이지로 이동하려면 이 속성에 대한 값을 입력해야 합니다.
사용자 지정 CSS 클래스	사용자 지정 스타일을 이 구성요소에 적용하기 위한 사용자 지정 CSS 클래스입니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow 구성요소 색상 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

10. 케이스 목록 구성요소 속성을 설정하여 고객 서비스 케이스 목록을 표시합니다.

케이스 목록 구성요소 속성

속성	설명
제목	AEM 페이지에 표시되는 이 구성요소의 제목입니다.
레이블 매개변수	케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블 열에 대한 쉼표로 구분된 레이블 매개변수입니다. 각 매개변수는 ###:# 형식으로 지정됩니다. ###이 구성요소에 표시되고 #은 케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블의 열 이름입니다. 예: Number:number,Priority:priority,Product:product
케이스 카운트	구성요소에 표시할 최대 케이스 수입니다. 증가 또는 감소 아이콘을 사용하여 값을 높이거나 낮출 수 있습니다. 값을 수동으로 입력할 수도 있습니다. 값은 1보다 커야 합니다. 이 필드에 대해 입력할 수 있는 최대 값은 50입니다.
케이스 생성 표시	구성요소에 케이스를 생성하는 버튼을 표시하는 옵션입니다.
케이스 버튼 레이블 만들기	케이스를 생성하기 위한 버튼 레이블.
케이스 페이지	리디렉션할 케이스 생성 페이지의 상대 URL입니다.

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

속성	설명
URL 생성	예: /content/servicenow/en/now_case_create.html
케이스 뷰 페이지 URL	리디렉션할 케이스 뷰 페이지의 상대 URL입니다. 예: /content/servicenow/en/now_case_view.html
사용자 지정 CSS 클래스	사용자 지정 스타일을 이 구성요소에 적용하기 위한 사용자 지정 CSS 클래스입니다. 자세한 내용은 AEM에서 ServiceNow 구성요소 색상 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

CTI(컴퓨터 전화 통합 시스템)와 통합

컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)과 통합 고객 서비스 관리 합니다. 이렇게 통합하면 Customer Service 애플리케이션에서 인바운드 및 아웃바운드 전화 통화를 지원할 수 있습니다.

고객 서비스 에이전트는 CTI를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 특정 전화 번호로 전화를 겁니다.
- 특정 전화 번호나 시스템 내의 다른 사용자로부터 걸려오는 전화를 받습니다.
- 시스템 내의 다른 사용자에게 콜을 전환합니다.
- 콜 음소거를 설정합니다.
- 연락 가능 상태를 설정합니다.

CTI에는 OpenFrame 사용자(sn_openframe_user) 역할을 제외한 특정 사용자 역할이 필요하지 않습니다. 역할은 CTI를 사용하는 애플리케이션을 기반으로 합니다.

OpenFrame 개요

OpenFrame은 고객 서비스 에이전트가 고객 전화를 걸고 받는 데 사용하는 통신 프레임을 제공합니다.

OpenFrame 사용자 역할

다음 역할 중 하나를 보유하고 있고 OpenFrame 구성에 지정된 사용자 그룹 중 하나에 속하는 에이전트는 OpenFrame 창을 사용할 수 있습니다.

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

OpenFrame 정보

OpenFrame을 사용하여 전화 통신 시스템을 Now Platform#에 통합합니다. OpenFrame API를 사용하여 OpenFrame 창에서 연 도메인과 Now Platform 간에 통신할 수 있습니다.

OpenFrame에 포함되는 구성요소:

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

- TopFrame(ServiceNow 애플리케이션)
- 파트너 애플리케이션에서 제공되는 OpenFrame API. 이 API는 TopFrame과 통신하고 OpenFrame의 시각적 기능을 제어합니다.

  API 위치는 https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.min.js입니다. 이 압축 버전은 필요한 다른 라이브러리를 포함하고 있으며 통합에 사용해야 합니다.

  API 참조의 경우에는 비압축 버전(https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.js)을 사용할 수 있습니다. 이 버전은 통합 목적으로 직접 사용할 수 없습니다.

주:

- 최신 OpenFrame 라이브러리 참조가 필요한 경우 다음 자원 URI를 사용합니다. https://[servicenow instance]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js.
- OpenFrame을 사용하여 Now Platform에 소프트폰을 통합하려면 *glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist* 속성에서 전화 통신 서비스의 타사 URL을 추가합니다. 자세한 내용은 인스턴스 보안 강화 설정의 사용 가능한 시스템 속성 및 교차 원본 iframe 통신을 위한 URL 허용 목록 사용 설정을 참조하십시오.

OpenFrame 창 사용

OpenFrame은 다음과 같은 포함된 전화 통화 및 상황별 전화 통화를 지원합니다.

- 컨텍스트 식별: 전화가 걸려오면 OpenFrame 창을 최대화하고 계정, 접촉 창구 또는 소비자 이름, 전화 번호 등 발신자에 대한 세부 정보를 표시합니다.
- 양식에 대한 링크: openFrameAPI(openServiceNowForm)를 사용하여 양식에 대한 링크를 만듭니다. 걸려오는 전화를 받은 에이전트는 OpenFrame 창에서 계정, 접촉 창구, 소비자 또는 케이스 번호를 클릭하여 해당 기록을 열 수 있습니다.
  - Agent Workspace에서는 탭 구성에 따라 기본 탭이나 하위 탭에 기록이 열립니다.
  - 플랫폼 인터페이스에서는 TopFrame(즉, 현재 페이지)에 기록이 열립니다.
- 클릭 투 콜 기능: 전화 번호 필드를 클릭하여 전화를 겁니다.
  - Agent Workspace에서 에이전트는 양식 및 Customer 360 리본 구성요소에서 전화 번호 필드를 클릭하여 전화를 걸 수 있습니다.
  - 플랫폼 인터페이스에서 에이전트는 접촉 창구 또는 소비자 필드 옆에 있는 전화 아이콘을 클릭할 수 있습니다.
    - 접촉 창구 또는 소비자의 전화 번호가 한 개일 경우 해당 번호로 전화를 겁니다.
    - 접촉 창구 또는 소비자의 전화 번호가 두 개일 경우 대화 상자에 연락 가능한 번호가 표시됩니다. 전화를 걸 번호를 클릭합니다.
- OpenFrame 창 작업:

OpenFrame 창 작업

사용자 작업	설명
창 열기	Agent Workspace에서 전화 아이콘을 클릭합니다. ○ 탐색 모음 ○ 접촉 창구 또는 케이스 양식의 소비자 필드 옆 플랫폼 인터페이스에서 전화 아이콘을 클릭합니다.

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

사용자 작업	설명
	○ 배너 프레임 ○ 접촉 창구 또는 케이스 양식의 소비자 필드 옆 관리자 역할을 사용하여 전화 아이콘을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 케이스 양식과 CTI 통합을 참조하십시오.
창 숨기기	OpenFrame 창 헤더에서 **X**를 클릭합니다. 주: OpenFrame 창은 숨겨질 때까지 다른 양식이나 페이지 위에 유지됩니다.
창 확장 또는 축소	OpenFrame 창 헤더에서 **+ / –** 버튼을 클릭합니다 (OpenFrame 구성에서 축소된 뷰 사용이 **True**로 설정된 경우). 주: 뷰가 축소되어도 에이전트는 콜 제어 동작에 계속 접근할 수 있습니다.
창 이동	OpenFrame 창 헤더를 클릭하여 끌어옵니다.

Agent Workspace에서 **OpenFrame** 사용

Agent Workspace에서 OpenFrame을 Interaction Management System (IMS) 및 상호작용 기록과 통합할 수 있습니다. 이를 통해 에이전트는 전화 상호작용 수명주기를 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Interaction Management System (IMS)과의 통합을 참조하십시오.

OpenFrame 구성 생성

관리자 역할이 있으면 OpenFrame 구성을 만들거나 수정할 수 있습니다. 이 구성은 다음과 같은 OpenFrame 창 설정에 대한 정보를 저장합니다.

- 창의 높이와 너비
- 창 헤더에 표시되는 아이콘, 제목 및 부제목
- 창에 접근할 수 있는 사용자 및 그룹

관련 정보

openFrameAPI - 클라이언트

컴퓨터 전화 통합 시스템 워크플로우

컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)은 고객 서비스 에이전트가 ServiceNow 애플리케이션에서 전화를 걸거나 받을 수 있게 해줍니다.

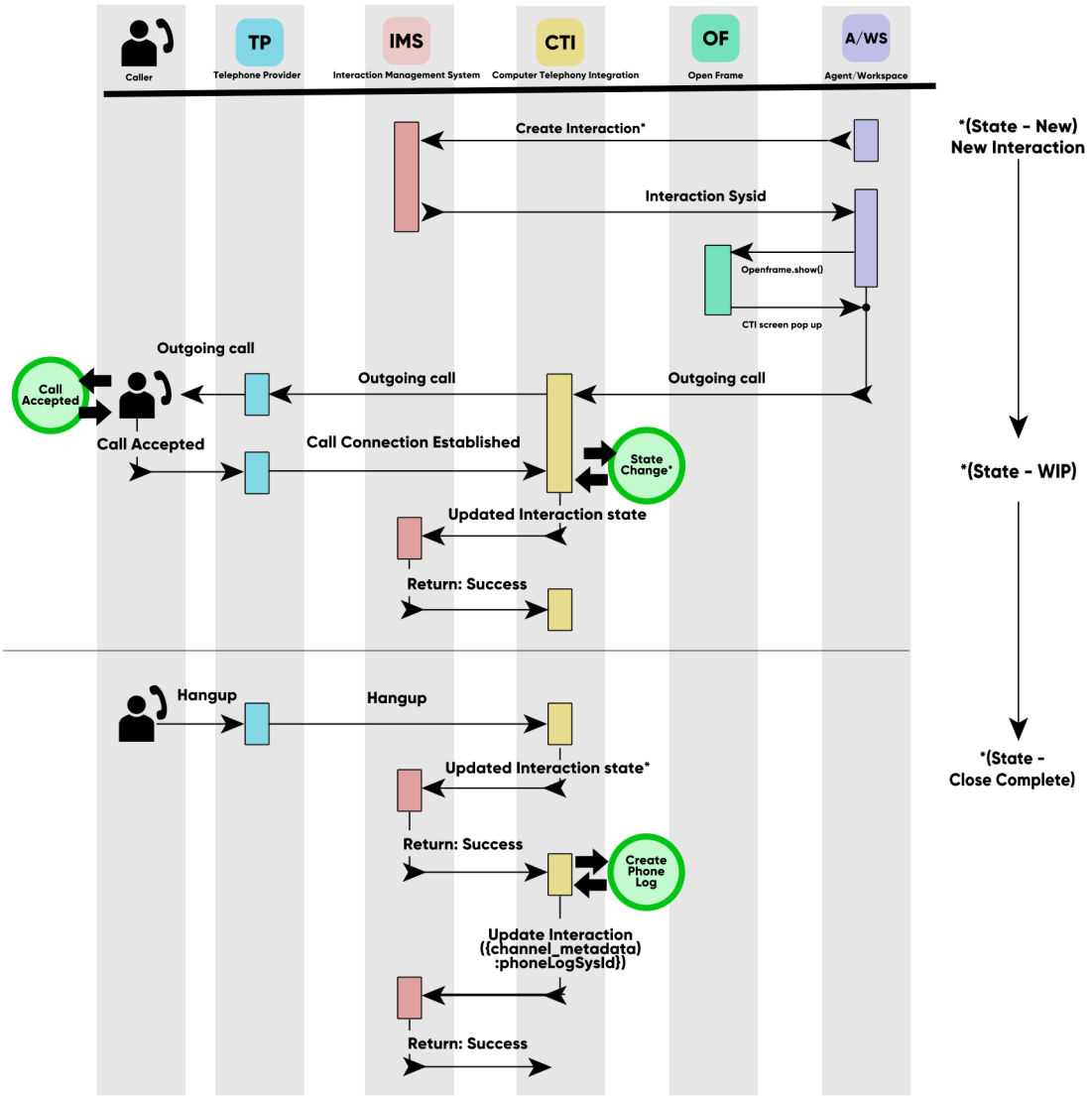
다음 샘플 워크플로우는 Interaction Management System (IMS) 및 OpenFrame(OF)을 통합하여 CTI 발신 및 수신 전화 통화를 지원하는 방법을 보여줍니다.

발신 콜을 위한 **CTI** 통합

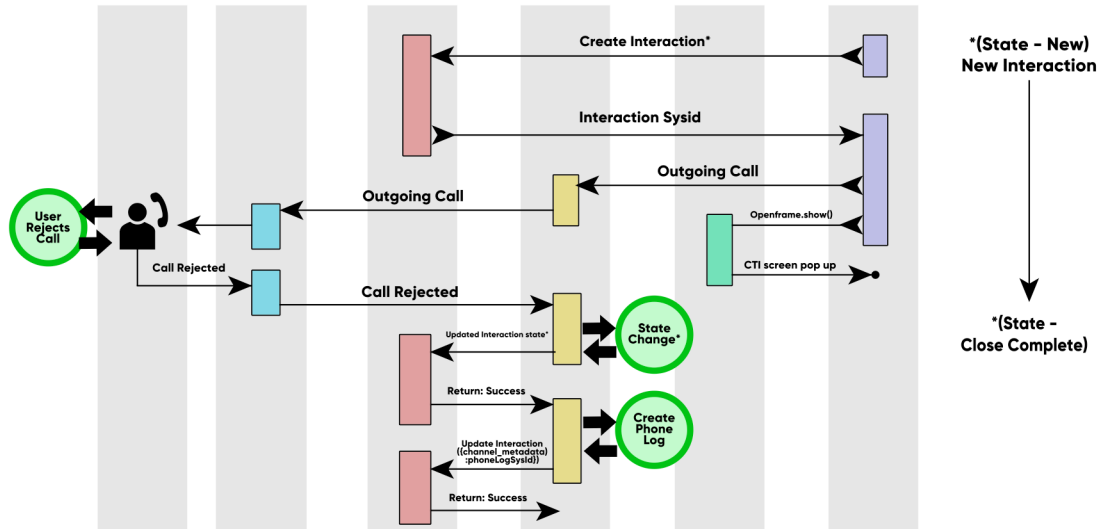
다음 워크플로우는 OpenFrame 창을 사용하여 발신 콜이 트리거될 때 수행되는 논리적 동작 시퀀스를 설명합니다.

© 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.

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



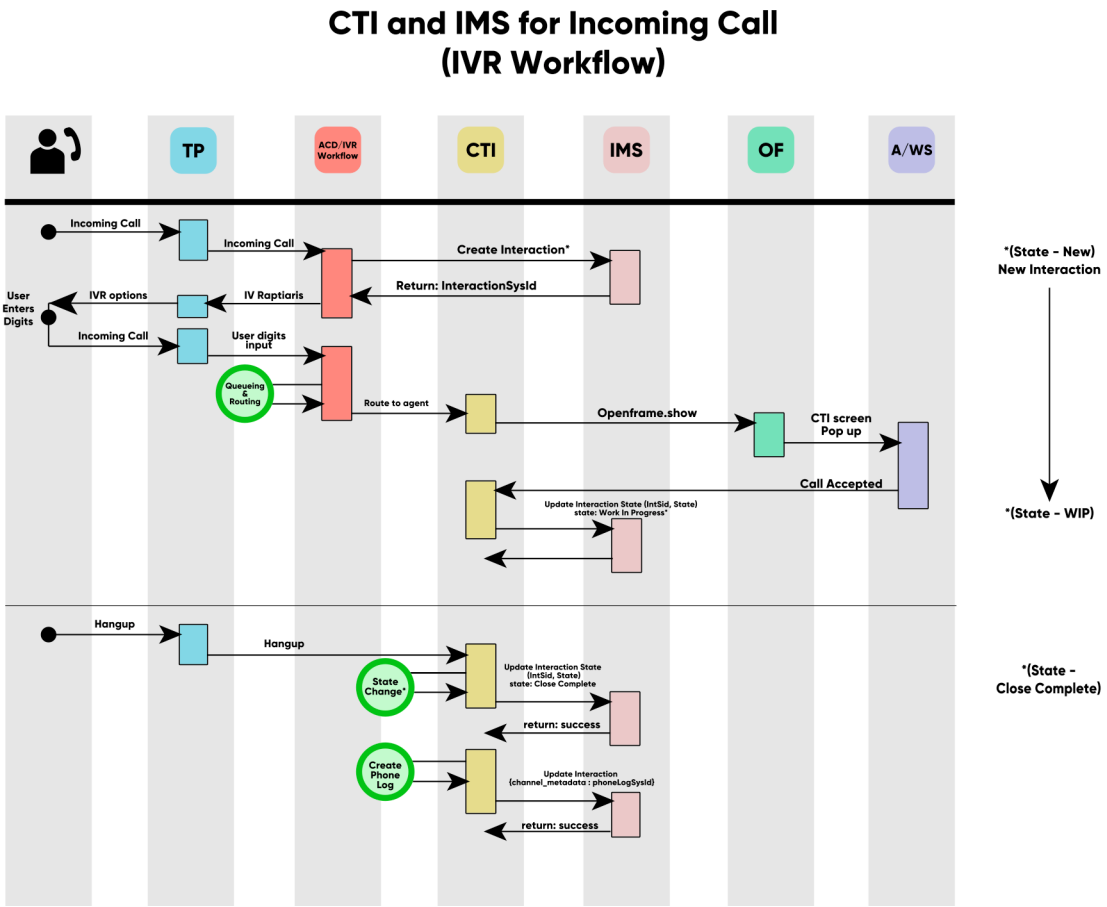
Reject/Busy Path



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

수신 콜을 위한 **CTI** 통합

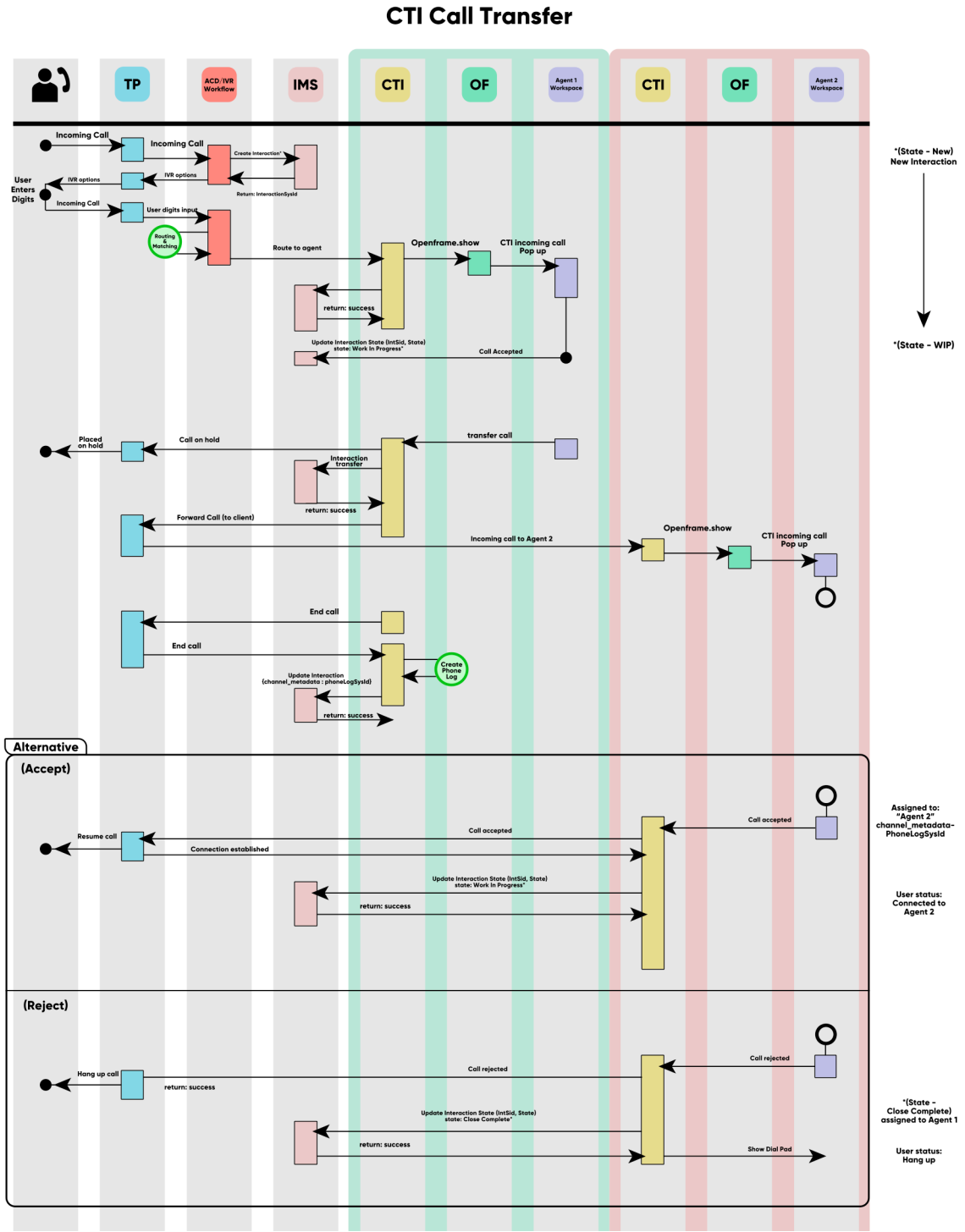
다음 워크플로우는 OpenFrame 창을 사용하여 수신 콜을 받았을 때 수행되는 논리적 동작 시퀀스를 설명합니다.



콜 전환을 위한 **CTI** 통합

다음 워크플로우는 수신 콜이 에이전트에게 전환될 때 수행되는 논리적 동작 시퀀스를 설명합니다.

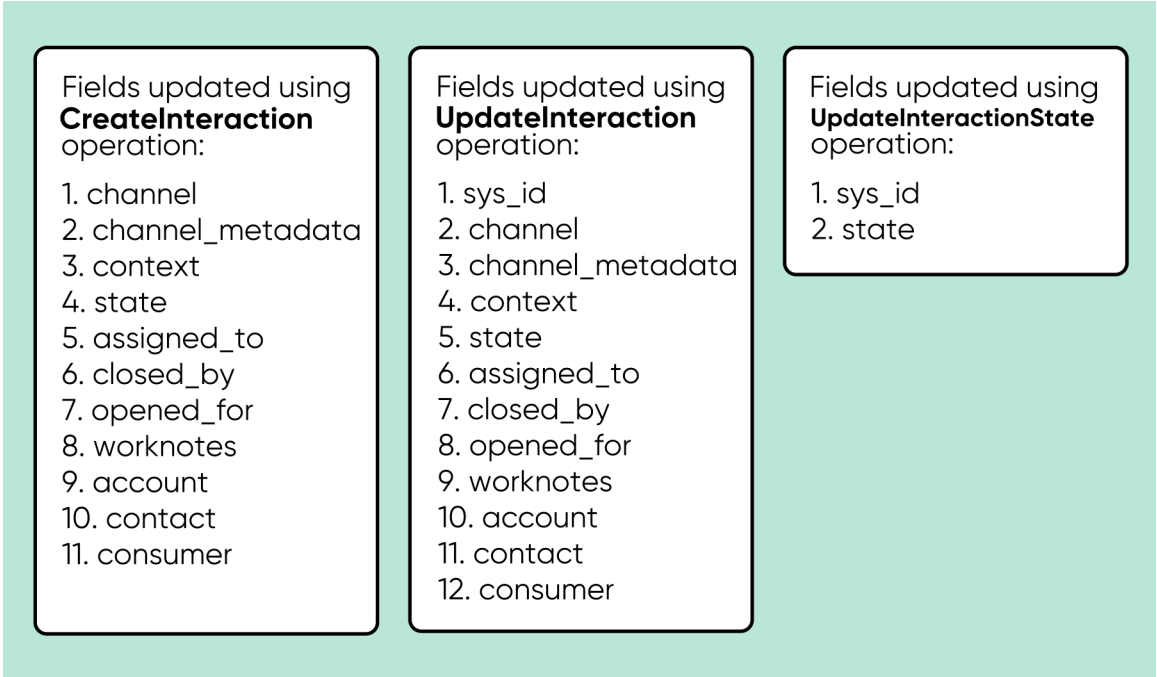
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



CTI 콜 상호작용 작업

IMS 및 OF와의 CTI 통합은 OpenframeInteractionUtility 스크립트를 사용합니다. 유틸리티 스크립트에서 createOrUpdateInteractionForOpenframe 메서드를 사용하여 상호작용을 만들 수 있습니다. API를 사용하여 상호작용을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 Interaction Management API를 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.



CTI 데모 구현

CTI 데모 구현을 사용하여 프로덕션 이외의 인스턴스에서 고객 서비스 에이전트와 외부 고객 간의 전화 커뮤니케이션 채널을 테스트합니다.

CTI Softphone 플러그인을 사용하면 소프트폰 기능과 콜 센터 기능을 사용할 수 있습니다. 이 플러그인은 Notify 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow 플랫폼과 Twilio Voice 서비스 간의 통합을 제공합니다. Notify를 활성화한 후 언제든지 이 플러그인을 활성화할 수 있습니다.

CTI Softphone 플러그인에는 CTI라는 하나의 OpenFrame 구성이 포함됩니다. 이 구성은 OpenFrame 내에서 실행할 URL과 필요한 OpenFrame 창 설정을 지정합니다.

> **주:**
> 포함된 CTI 구성에는 기본 필드가 활성화되어 있지 않습니다. CTI 구성을 기본값으로 사용하려면 이 필드를 활성화해야 합니다.

CTI 데모 구성

고객 서비스 에이전트와 외부 고객 간의 전화 커뮤니케이션 채널을 사용하려면 Notify, CTI Softphone, 고객 서비스 관리 및 Openframe 플러그인이 활성화되고 구성되어 있어야 하며 Twilio Voice 계정이 설정되어 있어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 활성화 알림 (com.snc.notify)를 참조하십시오.
2. Twilio Voice 계정을 설정합니다.
   https://www.twilio.com에서 계정을 만들 수 있습니다.
3. 구성 알림 Twilio의 .
4. CTI Softphone 플러그인을 활성화합니다(com.snc.cti).
   CTI Softphone에 대한 데모 데이터를 로드하려면 Customer Service CTI Demo Data 플러그인(com.snc.customerservice_cti_demo)도 활성화해야 합니다. 이 데모 데이터에는 샘플 워크플로우가 포함되어 있습니다.

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

5. Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)을 활성화합니다.
6. OpenFrame 플러그인(com sn_openframe)을 활성화합니다.
   고객 서비스 관리 플러그인을 활성화하면 OpenFrame 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.
7. OpenFrame 구성을 만들거나 기본 필드를 활성화하여 기본 CTI 구성을 사용합니다.

OpenFrame 창을 사용하여 CTI 작업

OpenFrame 창을 사용하여 전화를 걸거나, 전화를 받거나, 전화를 전달하거나, 상태를 설정합니다.

수신 콜에 응답

OpenFrame 창을 사용하여 수신 콜에 응답합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame 또는 admin

이 태스크 정보
OpenFrame 창에 전화 번호와 고객 접촉 창구 또는 소비자 정보 등 수신 콜의 정보가 표시됩니다.

프로시저

1. 수락을 클릭합니다.
2. 콜이 완료되면 종료를 클릭합니다.

전화 걸기

OpenFrame 창을 사용하여 전화를 겁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame 또는 admin

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 선택하십시오.

옵션	설명
배너 프레임에서 전화 아이콘을 클릭합니다.	번호 필드에 전화 번호를 입력하고 콜을 클릭합니다.
케이스 양식에서 접촉 창구 또는 소비자 필드 옆에 있는 전화 아이콘을 클릭합니다.	고객 접촉 창구와 소비자는 전화 번호가 여러 개일 수 있습니다. ○ 전화 필드가 하나만 채워지면 해당 번호로 전화를 겁니다. ○ 둘 이상의 전화 필드가 채워지면 연락 가능한 번호가 대화 상자에 표시됩니다. 원하는 번호를 클릭하여 전화를 걸고 대화 상자를 닫습니다.

2. 콜이 완료되면 종료를 클릭합니다.

콜 전환

고객 서비스 에이전트는 수신 콜을 수락한 후 다른 에이전트에게 콜을 전환할 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_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame 또는 admin

프로시저

1. 수신 콜에 응답합니다.
2. 전환을 클릭합니다.
3. 드롭다운 목록에서 에이전트를 선택합니다.
4. 콜을 클릭합니다.

에이전트 콜 상태 설정

고객 서비스 에이전트는 현재 콜 상태를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame 또는 admin

프로시저

1. 배너 프레임에서 전화 아이콘을 클릭합니다.
2. 연락 가능 여부를 선택합니다.

옵션	설명
연락 가능	에이전트가 전화를 받을 수 있습니다.
사용할 수 없음	에이전트가 전화를 받을 수 없습니다.
다른 용무 중	에이전트가 현재 고객과 통화 중입니다.
마무리	에이전트가 통화를 완료한 후 케이스 정보를 업데이트하고 있습니다. 통화와 마무리까지 완료한 에이전트는 상태를 마무리에서 연락 가능으로 수동 변경해야 합니다.

의 현재 상태 필드 **OpenFrame** 〉 **OpenFrame** 에이전트 현재 상태 에이전트에 대해 설정된 가용성 상태로 기록이 업데이트됩니다.

케이스 양식과 컴퓨터 전화 통신 데모 통합

CTI Softphone 플러그인을 활성화하면 케이스 양식에서 콜 관련 기능을 사용할 수 있습니다.

고객 서비스 또는 소비자 서비스 에이전트는 케이스 양식의 접촉 창구 및 소비자 필드 옆에 있는 전화 아이콘을 사용하여 전화를 걸 수 있습니다. 엔터티 기록에 전화 필드(ph_number)가 하나 이상 있고 해당 전화 필드 중 하나 이상에 전화 번호가 있는 경우 이 필드 옆에 전화 아이콘이 나타납니다.

전화 아이콘은 사전을 수정하고 *ref_contributions=show_phone_customer_service* 특성을 추가하여 참조 필드에 추가할 수 있는 참조 기여분입니다.

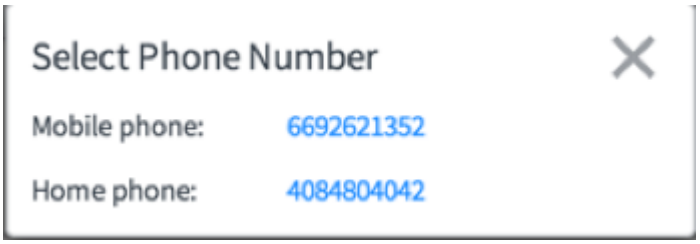
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
외부 공급업체에서 제공하는 CTI 애플리케이션을 사용 중인 경우 show_phone UI 매크로와 통합하여 전화를 걸 수 있습니다. UI 매크로에 대한 자세한 내용은 OpenFrame과 함께 설치되는 UI 매크로를 참조하십시오.

소비자 또는 접촉 창구에 전화를 걸려면 전화 아이콘을 클릭합니다.

- 전화 필드가 하나만 채워지면 해당 번호로 전화를 겁니다.
- 둘 이상의 전화 필드가 채워지면 연락 가능한 번호가 대화 상자에 표시됩니다. 원하는 번호를 클릭하여 전화를 걸고 대화 상자를 닫습니다.

전화 번호 선택 대화 상자



수신 및 발신 콜이 전화 로그[sn_openframe_phone_log] 테이블에 로깅됩니다. 콜 세부 정보는 케이스 양식의 활동 필드와 전화 관련 목록에 기록됩니다.

케이스 라우팅과 **CTI** 데모 통합

고객 접촉 창구 또는 소비자로부터 걸려오는 전화는 연락 가능한 고객 서비스 에이전트에게 라우팅될 수 있습니다.

다른 커뮤니케이션 채널과 마찬가지로 고객 접촉 창구 및 소비자로부터의 걸려오는 전화도 일치 규칙을 사용하여 특정 에이전트에게 라우팅될 수 있습니다. 에이전트가 연락을 받을 수 없는 경우에는 콜이 큐에 추가될 수 있습니다. 에이전트가 연락을 받을 수 있게 되면 대기 시간이 가장 긴 큐에서 일치하는 콜이 에이전트에게 다시 라우팅됩니다.

케이스 라우팅은 워크플로우에서 활동으로 구현됩니다. 콜 센터 데모 워크플로우(Customer Service CTI Demo Data 플러그인과 함께 사용 가능)에서 발신자가 새 케이스를 만들거나 기존 케이스에 유효한 번호를 입력하면 에이전트에게 콜이 전달됩니다.

연락을 받을 수 있는 에이전트가 없으면 콜이 큐로 이동하고 에이전트가 연락을 받을 수 있을 때까지 큐에 계속 남아 있게 됩니다. 콜이 10분 넘게 큐에 있으면 음성 메일로 전달되고 발신자가 메시지를 남겨 달라는 요청을 받습니다.

관련 정보

고객 서비스 케이스 라우팅 및 할당

작업과 컴퓨터 전화 통신 데모 통합

CTI Softphone 구성요소는 Now Platform의 다른 작업 엔터티와 통합될 수 있습니다.

인시던트 테이블에서 작동하도록 워크플로우를 구현할 수 있습니다.

주:
Incident Management용 콜 센터 워크플로우, 데모 워크플로우는 Customer Service CTI Demo Data 플러그인과 함께 사용할 수 있습니다.

수신 또는 발신 콜이 전화 로그[sn_openframe_phone_log] 테이블에 로깅됩니다. 또한 콜 로그도 작업의 활동 기록에 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.

전화 번호를 워크플로우와 연결

Notify 전화 번호를 워크플로우와 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
전화 번호를 번호 그룹 및 워크플로우와 연결하려면 먼저 Twilio Voice 계정을 만들고 Twilio Voice로 Notify를 구성해야 합니다.
번호 그룹을 사용하면 Notify 전화 번호를 그룹화한 다음 그룹화된 번호 간에 워크플로우를 공유할 수 있습니다. 각 번호 그룹에 수신 및 발신 콜에 대한 워크플로우를 지정할 수 있습니다.

CTI Softphone 데모 데이터에는 다음과 같은 샘플 워크플로우가 포함되어 있습니다.

- 고객 서비스 관리 애플리케이션과 함께 사용할 수 있는 콜 센터
- Incident Management용 콜 센터

콜 센터 워크플로우는 워크플로우 기능을 결정하는 여러 가지 Notify 워크플로우 활동을 사용합니다. 각 활동은 메시지 인사말 재생 또는 사용자 입력 옵션 목록 만들기와 같은 다른 작업을 수행합니다. 활동은 성공하거나 실패할 수 있으며, 이에 따라 다른 활동에 의한 동작이 수행될 수 있습니다.

기본 콜 센터 워크플로우를 사용하거나 필요에 따라 이 작업 흐름을 수정할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 번호.
2. Notify 전화 번호 목록에서 편집하려는 전화 번호를 클릭합니다.
3. 이 전화 번호를 처리할 수신 콜 워크플로우를 사용하는 **Notify** 그룹을 선택합니다.
   CTIDemo 그룹은 수신 콜에 콜 센터 워크플로우를 사용합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

번호 및 번호 그룹
Twilio로 알림 구성

Microsoft Outlook 앱과 통합

고객 서비스 관리 앱을 Microsoft Outlook 앱과 통합하여 Microsoft Outlook 내부서 접촉 창구 및 케이스 관리와 같은 작업을 수행합니다.

다음 플러그인을 사용하여 Microsoft Outlook 내에서 ServiceNow 플랫폼 및 고객과 상호작용할 수 있습니다.

- ServiceNow Add-In for Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)

고객 서비스 관리 앱과 Microsoft Outlook 통합

고객 서비스 관리는 Microsoft Outlook 앱과의 통합을 제공합니다. 이렇게 통합하면 Microsoft Outlook 내에서 접촉 창구 및 케이스를 만들고 업데이트하는 등의 워크플로우를 관리할 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

주:
Office 365 관리자만 Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능을 배포할 수 있습니다. 이 추가 기능은 MacOS 및 Windows용 Microsoft Outlook 2016 이상에서 사용 시에만 지원됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. ServiceNow Add-In for Microsoft Outlook 플러그인(com.sn_outlook_addin)을 검색합니다.
3. 활성화를 클릭합니다.
4. CSM Extension for Proxy Contacts(com.snc.csm_proxy_contacts) 플러그인을 검색합니다.
5. 활성화를 클릭합니다.

관련 정보

CSM에서 Microsoft Outlook 사용

Microsoft Outlook용 **ServiceNow** 추가 기능 구성

Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능을 사용하려면 사용자 역할을 구성하고 Office 추가 기능 매니페스트 파일을 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_customerservice.proxy_contact 및 sn_customerservice.contact_manager 역할.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 Office용 **ServiceNow** 추가 기능 〉 **Office** 추가 기능 매니페스트.
3. CSM용 **ServiceNow**를 클릭합니다.
4. 매니페스트 다운로드를 클릭하여 Microsoft Office 추가 기능 매니페스트 파일을 다운로드합니다.
5. 다운로드한 manifest.xml 파일을 계정 관리자에 제공하여 추가 기능 설치를 활성화합니다.

관련 정보

Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능 설치

Microsoft Outlook에 결합된 CSM과 **ITSM** 추가 기능 아이콘 포함

하나의 결합된 추가 기능 아이콘을 통해 사용자가 CSM과 ITSM 모두에 액세스할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.contact_manager 및 sn_customerservice.proxy_contact

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스로 이동합니다.
2. 다음으로 이동 Office용 **ServiceNow** 추가 기능 〉 **Office** 추가 기능 매니페스트.
3. CSM 및 ITSM용 매니페스트 파일을 다운로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 매니페스트 다운로드를 클릭합니다.
5. Microsoft Outlook 추가 기능용 ServiceNow 추가 기능을 설치합니다.
   Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능 설치의 절차를 따릅니다.
   CSM용 ServiceNow/ITSM 아이콘이 헤더에 나타나고 사용자는 이를 통해 CSM 및 ITSM 작업을 모두 볼 수 있습니다.

Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능 설치

Microsoft Outlook용 ServiceNow 추가 기능을 설치하면 Microsoft Outlook 내에서 ServiceNow 플랫폼과 상호작용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.contact_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Microsoft Outlook** 〉 추가 기능 가져오기.
2. 내 추가 기능을 선택합니다.
3. 사용자 지정 추가 기능 파일로 이동하여 사용자 지정 추가 기능 추가 드롭다운 목록에서 파일에서 추가를 선택합니다.
4. 관리자가 제공한 manifest.xml 파일을 선택합니다.
5. 설치를 클릭합니다.
6. Microsoft Outlook에서 ServiceNow에서 보기를 클릭하고 관리자가 제공한 자격 증명으로 로그인합니다.
7. 허용을 클릭합니다.

결과
이제 ServiceNow 인스턴스의 계정에 연결하고 Microsoft Outlook 내에서 해당 기록과 상호작용할 수 있습니다.

Safe Workplace 애플리케이션과 통합

애플리케이션과 ServiceNow# Safe Workplace 통합 고객 서비스 관리 합니다. 이 통합을 사용하면 장소를 안전하게 다시 열고 긴급 상황과 팬데믹 이후 접촉자와 소비자의 건강과 안전을 지원할 수 있습니다.

개요

Safe Workplace 애플리케이션, 특히 Employee Health Screening 애플리케이션과 통합하면 접촉자 또는 소비자가 안전하게 장소에 입장하고 건강 및 안전 정책을 준수하도록 지원합니다.

소비자 또는 접촉자로서 Consumer 또는 Customer Service Portal의 건강 검증 양식을 작성하여 요구 사항과 정책을 이해하고 준수하는지 확인합니다.

고객 또는 소비자 서비스 에이전트로서, 위치에 입장하는 접촉자나 소비자를 검사하여 체온 확인 및 개인 보호 장비(PPE) 등 입장 요구 사항을 준수하는지 확인합니다.

Employee Health Screening 애플리케이션에 관한 자세한 내용은 Employee Health Screening 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.

주요 기능

- Consumer 또는 Customer Service Portal의 건강 검증 양식에 대한 소비자 및 접촉자의 액세스입니다.
- 고객 또는 소비자 서비스 상담원이 장소를 방문하는 소비자와 접촉자를 검사할 수 있는 기능입니다.

Safe Workplace 애플리케이션과 고객 서비스 관리 통합 설정

Safe Workplace 애플리케이션과 통합하면 접촉 창구 또는 소비자가 안전하게 장소에 출입하고 건강 및 안전 정책을 준수하도록 지원합니다.

시작하기 전에
Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)이 설치되었는지 확인합니다.

B2C(business-to-consumer) 고객 지원 시에는 Consumer Service Portal 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 설치되었는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. Employee Health Screening을 설치합니다.
2. 외부 사용자에게 상태 검증 양식에 대한 액세스 권한을 부여합니다.
   자세한 내용은 HI 지식베이스의 외부 사용자가 "건강 검증" 카탈로그 항목에 접근할 수 있도록 허용 카탈로그 항목(KB0856301) 문서를 참조하십시오.
3. 고객 또는 소비자 서비스 에이전트에 sn_imt_monitoring.monitoring_user 역할을 할당합니다.
4. 옵션: 건강 검사 양식을 구성합니다.
5. 옵션: 관계를 생성하여 에이전트 작업 공간에서 건강 검사 정보를 표시합니다.
6. 옵션: Consumer 또는 Customer Service Portal을 사용자 지정하여 포털 헤더 메뉴에 건강 검증 양식 링크를 표시합니다.

건강 검사 양식 구성

건강 검사 양식에 필드를 추가하여 건강 검사 담당자에게 접촉자 또는 소비자에 대한 추가 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
   a. 기록 생성자 목록의 이름에서 ### ##를 검색합니다.
   b. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 변수를 생성합니다.
      다양한 유형의 변수 및 이를 구성하는 방법에 관한 자세한 내용은 변수 생성을 참조하십시오.
   d. 제출을 클릭합니다.

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

e. 카탈로그 클라이언트 스크립트 관련 목록에서 추가 **CSM** 필드 표시를 엽니다.

f. 변수를 소비자 또는 연락처 필드로서 클라이언트 스크립트에 추가합니다.
클라이언트 스크립트에 대한 자세한 내용은 클라이언트 스크립트 를 참조하십시오.

2. 다음으로 이동 활동 구독 〉 스크립트 포함.

a. **HealthScreeningUtil** 스크립트 포함에 변수를 추가합니다.
스크립트 포함에 대한 자세한 내용은 스크립트 포함 을 참조하십시오.

Safe Workplace 애플리케이션에 고객 서비스 관리 사용

소비자와 접촉자의 건강 및 안전 정책 준수 여부를 검사하여 이들의 장소 입장이 허용되었는지 확인합니다.

긴급 상황 및 감염병 이후 소비자와 접촉자가 안전하게 장소에 입장할 수 있는지 확인하기 위해 소비자와 접촉자는 건강 검증 양식을 작성하고 건강 검사 담당자 또는 고객 또는 소비자 서비스 에이전트가 건강 검사를 수행합니다.

주:
일반적으로 건강 검증 양식에 대한 링크가 포함된 이메일 또는 모바일 알림을 받게 됩니다. 또는 Consumer 또는 Customer Service Portal에서 건강 검증 양식을 검색할 수 있습니다.

필요한 역할

다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 고객 서비스 관리를 Safe Workplace 애플리케이션과 함께 사용할 수 있습니다.

Safe Workplace 애플리케이션에 필요한 역할

역할	작업
sn_customerservice.consumer 또는 sn_customerservice_customer	Consumer 또는 Customer Service Portal의 건강 검증 양식에 액세스하고 이를 작성합니다. 주: 양식 작성에 대한 자세한 내용은 건강 상태 및 준수 검증 을 참조하십시오.
sn_imt_monitoring.monitoring _user	장소에 입장하는 외부 사용자를 검사하여 입장 요구 사항 준수를 확인합니다. 주: 건강 검사 담당자는 검사 양식의 추가 고객 서비스 관리 정보를 볼 수 없습니다. 검사에 대한 자세한 내용은 출입을 위한 건강 검사 수행 을 참조하십시오.
sn_customerserviceagent와 sn_imt_monitoring.monitoring_user role	장소에 입장하는 접촉자를 검사하여 입장 요구 사항 규정 준수 여부를 확인합니다.

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

Safe Workplace 애플리케이션에 필요한 역할

역할	작업
	기본적으로 접촉자에 대한 계정 필드가 검사 양식에 표시됩니다. 접촉자에 대해 구성된 기타 필드도 볼 수 있습니다.
sn_customerservice.consumer_agent와 sn_imt_monitoring.monitoring_user role	장소에 입장하는 소비자를 검사하여 입장 요구 사항 규정 준수 여부를 확인합니다. 기본적으로 소비자에 대한 서픽스 필드가 검사 양식에 표시됩니다. 소비자에 대해 구성된 기타 필드도 볼 수 있습니다.

소비자 메시징 앱과 통합

각 소비자 메시징 앱과 통합하여 고객 서비스 관리 소비자와 고객 접촉 창구를 위한 대화형 모바일 메시징 환경을 제공합니다.

고객이 각자 선택한 메시징 앱을 사용하여 회사의 계정으로 언제든지 메시지를 보낼 수 있도록 지원하면 고객이 어디에서든 필요한 대화에 참여할 수 있습니다. 회사의 지정된 휴대폰 번호로 메시지를 전송하면 Virtual Agent를 사용하여 소비자와 고객 접촉 창구 간의 소통을 시작할 수 있습니다. 또한 동일한 메시징 앱에서 라이브 에이전트와 채팅하도록 선택할 수도 있습니다.

다음 소비자 메시징 앱을 고객 서비스 관리 앱과 통합할 수 있습니다.

- WhatsApp
- Google Business Messages
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Messages for Business

Twilio를 통한 **WhatsApp**과 고객 서비스 관리 통합

소비자와 고객 접촉 창구를 위한 WhatsApp 메시징 앱에 사전에 통합된 채팅 대화 환경을 제공합니다. ServiceNow# Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 애플리케이션을 사용하여 WhatsApp을 통합합니다.

관리자가 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 애플리케이션을 구성한 경우 고객 접촉 창구와 소비자는 Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트로 WhatsApp 채팅 대화를 시작할 수 있습니다. 에이전트가 WhatsApp 채팅 대화를 시작하거나 이렇게 시작된 대화를 수락할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) .

> **주:**
> 관리자는 또한 사전에 정의된 Customer Service Virtual Agent 대화를 사용하여 고객 접촉 창구 또는 소비자로부터 정보를 얻을 수도 있습니다. 자세한 내용은 Customer Service Virtual Agent 대화 문서를 참조하십시오.

통합의 주요 기능은 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.

- 가상 에이전트, 라이브 에이전트 또는 고객과 WhatsApp 채팅 대화를 시작합니다.
- 채팅을 사용하여 커뮤니티 게시글과 지식 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 접근하거나 고객 서비스 케이스를 생성합니다.
- 에이전트 작업 공간에서 작업 항목이 시작된 WhatsApp 채팅 대화의 세부 정보를 봅니다.
- WhatsApp 서비스 채널을 사용하여 Agent Workspace 받은 편지함 내의 존재 여부를 확인합니다.
- 아웃바운드 채팅 대화를 생성하여 고객의 WhatsApp 채팅 대화와 연결하고 자동으로 상호작용의 세부 정보를 확보하여 데이터 항목을 단순화할 수 있습니다.

예시 워크플로우

다음 예시 워크플로우는 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 애플리케이션을 사용하여 소비자 문제를 해결하는 과정을 보여줍니다.

1. 제품과 관련하여 고객에게 문제가 발생했으며 고객이 가상 에이전트 봇을 사용하여 WhatsApp 채팅 대화를 시작합니다.
2. 고객 서비스 관리 애플리케이션이 고객을 식별하고 메시징 유형의 상호작용을 시작합니다.
3. 고객이 제품을 선택하고 제품과 관련된 지식 문서를 확인합니다.
4. 그런 다음 고객이 라이브 에이전트와 채팅을 선택합니다.
5. 라이브 에이전트가 고객 요청을 수락합니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션이 메시징 유형의 다른 상호작용을 시작합니다.
6. 라이브 에이전트가 제품에 케이스를 생성한 다음 대화를 종료합니다.

다음 예시 워크플로우는 고객 피드백을 처리할 때 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 애플리케이션을 사용하는 방법을 보여줍니다.

1. 고객이 새 제품을 구입하고 WhatsApp 앱에서 귀사의 알림을 수신하도록 옵트인합니다.
2. 고객이 고객 지원의 환영 메시지를 받습니다.
3. 2개월 후 고객은 제품에 대한 피드백을 요청하는 또 다른 메시지를 받습니다.
4. 고객이 부정적인 피드백을 공유합니다.
5. 에이전트는 피드백을 검토하고 고객과 대화를 시작하여 도움을 제공하고 제품에 대한 고객의 경험에 대해 자세히 알아봅니다.

최종 사용자 및 역할

다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)에 필요한 역할

역할	작업
agent_workspace_user	고급 작업 할당의 WhatsApp 서비스 채널을 통해 고객과 진행 중인 WhatsApp 채팅 대화를 수락합니다.
sn_customerservice_manager	메시징 유형 및 **WhatsApp**과 같은 하위 유형의 상호작용 기록을 사용하여 WhatsApp 채팅 대화의 세부 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.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)에 필요한 역할

역할	작업
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트와의 WhatsApp 채팅 대화를 시작하여 Communities와 지식 관리의 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 접근하고, 고객 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다.

Google Business Messages와 고객 서비스 관리 통합

소비자와 고객 접촉 창구를 위해 Conversational Integration with Google Business Messages 앱에 사전 통합된 채팅 대화 경험을 제공합니다. ServiceNow# Conversational Integration with Google Business Messages 애플리케이션을 사용하여 Google Business Messages을 통합합니다.

관리자가 Conversational Integration with Google Business Messages 애플리케이션을 구성한 경우 고객 접촉 창구와 소비자는 **Virtual Agent** 혹은 라이브 에이전트로 Google Business Messages 채팅 대화를 시작할 수 있습니다. 에이전트가 Google Business Messages 채팅 대화를 시작하거나 이렇게 시작된 대화를 수락할 수 있습니다. 자세한 내용은 Conversational Integration with Google Business Messages를 참조하십시오. Google Business Messages에 대한 자세한 내용은 Google 제품 설명서 를 참조하십시오.

주:
관리자는 또한 사전에 정의된 Customer Service Virtual Agent 대화를 사용하여 고객 접촉 창구 또는 소비자로부터 정보를 얻을 수도 있습니다. 자세한 내용은 Customer Service Virtual Agent 대화 문서를 참조하십시오.

통합의 주요 기능은 다음과 같습니다.

- 가상 에이전트, 라이브 에이전트 또는 고객과 Google Business Messages 채팅 대화를 시작합니다.
- 채팅을 사용하여 커뮤니티 게시글과 지식 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 접근하거나 고객 서비스 케이스를 생성합니다.
- 에이전트 작업 공간에서 작업 항목이 시작된 Google Business Messages 채팅 대화의 세부 정보를 봅니다.
- Google Business Messages 서비스 채널을 사용하여 **Agent Workspace** 받은 편지함 내의 존재 여부를 확인합니다.
- 아웃바운드 채팅 대화를 생성하여 고객의 Google Business Messages 채팅 대화와 연결하고 자동으로 상호작용의 세부 정보를 확보하여 데이터 항목을 단순화할 수 있습니다.

예시 워크플로우

이 예시 워크플로우에서 Conversational Integration with Google Business Messages 애플리케이션은 소비자 문제를 해결하는 데 사용됩니다.

1. 제품과 관련하여 고객에게 문제가 발생했으며 고객이 가상 에이전트 봇을 사용하여 Google Business Messages 채팅 대화를 시작합니다.
2. 고객 서비스 관리 애플리케이션이 고객을 식별하고 메시징 유형의 상호작용을 시작합니다.
3. 고객이 제품을 선택하고 제품과 관련된 지식 문서를 확인합니다.
4. 그런 다음 고객이 라이브 에이전트와 채팅을 선택합니다.
5. 라이브 에이전트가 고객 요청을 수락합니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션이 메시징 유형의 다른 상호작용을 시작합니다.
6. 라이브 에이전트가 제품에 케이스를 생성한 다음 대화를 종료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 예시 워크플로우에서 Conversational Integration with Google Business Messages 애플리케이션은 고객 피드백을 처리하는 데 사용됩니다.

1. 고객이 새 제품을 구입하고 Google Business Messages 앱에서 귀사의 알림을 수신하도록 옵트인합니다.
2. 고객이 고객 지원의 환영 메시지를 받습니다.
3. 2주 후 고객은 제품에 대한 피드백을 요청하는 또 다른 메시지를 받습니다.
4. 고객이 부정적인 피드백을 공유합니다.
5. 에이전트는 피드백을 검토하고 고객과 대화를 시작하여 도움을 제공하고 제품에 대한 고객의 경험에 대해 자세히 알아봅니다.

최종 사용자 및 역할

다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Conversational Integration with Google Business Messages 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

Conversational Integration with Google Business Messages에 필요한 역할

역할	작업
agent_workspace_user	고급 작업 할당의 Google Business Messages 서비스 채널을 통해 고객과 진행 중인 Google Business Messages 채팅 대화를 수락합니다.
sn_customerservice_manager	메시징 유형 및 **Google**과 같은 하위 유형의 상호작용 기록을 사용하여 Google Business Messages 채팅 대화의 세부 정보를 봅니다.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트와의 Google Business Messages 채팅 대화를 시작하여 Communities와 지식 관리의 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 접근하고, 고객 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다.

와 **LINE** 통합고객 서비스 관리

소비자와 고객 접촉 창구를 위한 LINE 메시징 앱에 사전에 통합된 채팅 대화 환경을 제공합니다. ServiceNow# Conversational Integration with LINE 애플리케이션과 LINE 통합

관리자가 Conversational Integration with LINE 애플리케이션을 구성한 경우 고객 접촉 창구와 소비자는 Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트로 LINE 채팅 대화를 시작할 수 있습니다. 에이전트가 LINE 채팅 대화를 시작하거나 이렇게 시작된 대화를 수락할 수 있습니다. 고객에게 보낼 시스템 시작 메시지를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 Conversational Integration with LINE .

주:
관리자는 또한 사전에 정의된 Customer Service Virtual Agent 대화를 사용하여 고객 접촉 창구 또는 소비자로부터 정보를 얻을 수도 있습니다. 자세한 내용은 Customer Service Virtual Agent 대화 문서를 참조하십시오.

통합의 주요 기능은 다음과 같습니다.

- 가상 에이전트, 라이브 에이전트 또는 고객과 LINE 채팅 대화를 시작합니다.
- 채팅을 사용하여 커뮤니티 게시글과 지식 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 접근하거나 고객 서비스 케이스를 생성합니다.
- 에이전트 작업 공간에서 작업 항목이 시작된 LINE 채팅 대화의 세부 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.

- Line 서비스 채널을 사용하여 Agent Workspace 받은 편지함 내의 존재 여부를 확인합니다.
- 아웃바운드 채팅 대화를 생성하여 고객 접촉 창구 또는 소비자의 LINE 채팅 대화와 연결하고 자동으로 상호작용의 세부 정보를 확보하여 데이터 항목을 단순화할 수 있습니다.

예시 워크플로우

다음 예시 워크플로우는 Conversational Integration with LINE 애플리케이션을 사용하여 최근에 구매한 라우터를 통해 고객의 문제 해결을 지원하는 방식을 보여줍니다.

1. 고객이 가상 에이전트 봇을 사용하여 LINE 채팅 대화를 시작합니다.
2. 고객 서비스 관리 애플리케이션이 고객을 식별하고 메시징 유형의 상호작용을 시작합니다.
3. 고객이 제품으로 라우터를 선택하고 이와 관련된 지식 문서를 검색합니다.
4. 지식 문서의 도움으로 문제를 해결하고 나면 고객이 대화를 종료합니다.

다음 예시 워크플로우는 고객 피드백을 처리할 때 Conversational Integration with LINE 애플리케이션을 사용하는 방법을 보여줍니다.

1. 고객이 새 제품을 구입하고 LINE 앱에서 귀사의 알림을 수신하도록 옵트인합니다.
2. 고객이 고객 지원의 환영 메시지를 받습니다.
3. 2개월 후 고객은 제품에 대한 피드백을 요청하는 또 다른 메시지를 받습니다.
4. 고객이 부정적인 피드백을 공유합니다.
5. 에이전트는 피드백을 검토하고 고객과 대화를 시작하여 도움을 제공하고 제품에 대한 고객의 경험에 대해 자세히 알아봅니다.

최종 사용자 및 역할

다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Conversational Integration with LINE 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

Conversational Integration with LINE에 필요한 역할

역할	작업
agent_workspace_user	고급 작업 할당의 LINE 서비스 채널을 통해 고객과 진행 중인 LINE 채팅 대화를 수락합니다.
sn_customerservice_manager	메시징 유형 및 **Line**과 같은 하위 유형의 상호작용 기록을 사용하여 LINE 채팅 대화의 세부 정보를 봅니다.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트와의 LINE 채팅 대화를 시작하여 Communities와 지식 관리의 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 접근하고, 고객 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다.

Facebook Messenger 앱과 고객 서비스 관리 통합

소비자와 고객 접촉 창구가 Conversational Integration with Facebook Messenger 애플리케이션을 사용하여 비즈니스와 통신할 수 있도록 ServiceNow# 인스턴스와 Facebook Messenger 채팅 대화를 통합합니다.

관리자가 Conversational Integration with Facebook Messenger 애플리케이션을 구성한 경우 고객 접촉 창구와 소비자는 Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트로 Facebook Messenger 채팅 대화를 시작할 수 있습니다. 에이전트가 Facebook Messenger 채팅 대화로 시작된 대화를 수락할 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.

있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 Conversational Integration with Facebook Messenger .

주:
관리자는 또한 사전에 정의된 Customer Service Virtual Agent 대화를 사용하여 고객 접촉 창구 또는 소비자로부터 정보를 얻을 수도 있습니다. 자세한 내용은 Customer Service Virtual Agent 대화 문서를 참조하십시오.

주요 기능

고객 경험

Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트와의 Facebook Messenger 채팅 대화를 시작하여 커뮤니티 게시글과 지식 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 접근하거나 고객 서비스 케이스를 생성합니다.

에이전트 경험

- Facebook Messenger 서비스 채널과 연결된 작업 항목을 수락한 후 에이전트 작업 공간에서 시작된 작업 항목의 기반이 된 Facebook Messenger 채팅 대화에 대한 세부 정보를 봅니다.
- Facebook Messenger 서비스 채널을 사용하여 Agent Workspace 받은 편지함 내의 존재 상태를 표시합니다.
- 아웃바운드 채팅 대화를 생성하여 고객 접촉 창구 또는 소비자의 Facebook Messenger 채팅 대화와 연결하고 자동으로 상호작용의 세부 정보를 확보하여 데이터 항목을 단순화할 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Conversational Integration with Facebook Messenger 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

Conversational Integration with Facebook Messenger에 필요한 역할

역할	작업
agent_workspace_user	고급 작업 할당의 Facebook Messenger 서비스 채널을 통해 고객과 진행 중인 Facebook Messenger 채팅 대화를 수락합니다.
sn_customerservice_manager	메시징과 같은 유형 및 **Facebook Messenger**와 같은 하위 유형의 상호작용 기록을 사용하여 Facebook Messenger 채팅 대화의 세부 정보를 봅니다.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트와의 Facebook Messenger 채팅 대화를 시작하여 Communities와 지식 관리의 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 접근하고, 고객 서비스 케이스를 생성합니다.

예시 워크플로우

다음 예시 워크플로우는 Conversational Integration with Facebook Messenger 애플리케이션을 사용하여 최근에 구매한 라우터를 통해 고객의 문제 해결을 지원하는 방식을 보여줍니다.

1. 고객이 가상 에이전트 봇을 사용하여 Facebook Messenger 채팅 대화를 시작합니다.
2. 고객 서비스 관리 애플리케이션이 고객을 식별하고 메시징 유형의 상호작용을 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 고객이 제품으로 라우터를 선택하고 이와 관련된 지식 문서를 검색합니다.
4. 지식 문서의 도움으로 문제를 해결하고 나면 고객이 대화를 종료합니다.

Apple Messages for Business 앱과 고객 서비스 관리 통합

소비자와 고객 접촉 창구를 위해 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 앱에 사전 통합된 채팅 대화 경험을 제공합니다. ServiceNow# Apple Messages for Business와의 대화형 통합 애플리케이션을 사용하여 Apple Messages for Business을 통합합니다.

관리자가 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 애플리케이션을 구성한 경우 고객 접촉 창구와 소비자는 Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트로 Apple Messages for Business 채팅 대화를 시작할 수 있습니다. 에이전트가 Apple Messages for Business 채팅 대화로 시작된 대화를 수락할 수 있습니다. 자세한 내용은 Conversational Integration with Apple Messages for Business 문서를 참조하십시오. Apple Messages for Business에 대한 자세한 내용은 Apple 제품 설명서 를 참조하십시오.

> **주:**
> 관리자는 또한 사전에 정의된 Customer Service Virtual Agent 대화를 사용하여 고객 접촉 창구 또는 소비자로부터 정보를 얻을 수도 있습니다. 자세한 내용은 Customer Service Virtual Agent 대화 문서를 참조하십시오.

통합의 주요 기능은 다음과 같습니다.

- 고객은 Virtual Agent 또는 라이브 에이전트와 Apple Messages for Business 채팅 대화를 시작할 수 있습니다.
- 채팅을 사용하여 커뮤니티 게시글과 지식 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 액세스하거나 고객 서비스 케이스를 생성합니다.
- 에이전트 작업 공간에서 작업 항목이 시작된 Apple Messages for Business 채팅 대화의 세부 정보를 봅니다.
- Agent Workspace 받은 편지함에서 Apple Messages for Business 서비스 채널을 사용하여 사용자의 현재 상태를 확인합니다.

예시 워크플로우

이 예시 워크플로우에서 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 애플리케이션은 소비자 문제를 해결하는 데 사용됩니다.

1. 고객이 대체 신용 카드를 받기 위해 가상 에이전트 봇을 사용하여 iMessage에서 Apple Messages for Business 채팅 대화를 시작합니다.
2. 고객 서비스 관리 애플리케이션이 고객을 식별하고 메시징 유형의 상호작용을 시작합니다.
3. 고객에게 자신이 소유한 신용 카드 옵션 목록이 표시되고 고객이 교체하려는 카드를 선택합니다.
4. 양식이 열리고 교체 이유, 분실 날짜, 주소 및 전화 번호에 대해 묻습니다. 고객이 양식을 제출합니다.
5. 고객이 iMessage 앱을 선택하여 배송일을 예약합니다.
6. 교체 카드는 영업일 기준 3~5일에 도착할 예정입니다.
7. 고객은 또한 주택 재융자 옵션에 대해 알고 싶어 하며 재융자에 대한 링크가 표시됩니다.
8. 그런 다음 고객이 라이브 에이전트와 채팅을 선택합니다.
9. 라이브 에이전트는 모기지 전문가와 콜백을 예약합니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션이 메시징 유형의 다른 상호작용을 시작합니다.
10. 고객은 빠른 회신 동작을 사용하여 상호작용에 대한 피드백을 보냅니다.

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

최종 사용자 및 역할

다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Apple Messages for Business와의 대화형 통합 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

Apple Messages for Business와의 대화형 통합에 필요한 역할

역할	작업
agent_workspace_user	고급 작업 할당의 Apple Messages for Business 서비스 채널을 통해 고객과 진행 중인 Apple Messages for Business 채팅 대화를 수락합니다.
sn_customerservice_manager	메시징 유형 및 하위 유형 Apple의 상호작용 기록을 사용하여 Apple Messages for Business 채팅 대화의 세부 정보를 봅니다.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Virtual Agent 혹은 라이브 에이전트와의 Apple Messages for Business 채팅 대화를 시작하여 Communities와 지식 관리의 문서를 검색하고, 서비스 카탈로그에 접근하고, 고객 서비스 케이스를 생성할 수 있습니다.

프로세스 마이닝 앱과 통합

애플리케이션과 프로세스 마이닝 통합하여 고객 서비스 관리 KPI와 관련된 프로세스를 분석하고 고객 서비스 케이스와 관련된 병목현상을 식별합니다.

CSM용 프로세스 마이닝 컨텐츠 팩 활성화에 대한 자세한 내용은 Activate Process Mining content packs 문서를 참조하십시오.

최종 사용자 및 역할

필요한 역할이 있는 경우 분석가 워크벤치를 사용하여 시각화된 프로세스 워크플로우 데이터, 그리고 고객 서비스 케이스와 관련된 데이터를 분석하는 도구에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 분석가 워크벤치 개요 를 참조하십시오.

고객 서비스 관리와 함께 프로세스 마이닝 애플리케이션을 사용하려면 다음과 같은 역할 조합이 필요합니다.

역할 조합

프로세스 마이닝 역할	고객 서비스 관리 역할
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

고객 서비스 케이스에 대한 최적화 프로젝트

CSM용 프로세스 마이닝 컨텐츠 팩(com.snc.csm_process_optimization)은 고객 서비스 케이스에 대해 미리 정의된 고객 서비스 케이스 프로세스 모델 정의를 포함하는 사전 구축 프로젝트를 추가합니다. 기본적으로 고객 서비스 케이스 프로젝트는 지난 2분기 동안의 고객 서비스 케이스를 필터링합니다. 사전 구축 프로젝트를 기반으로 새 프로세스 프로젝트를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 프로젝트 구성을 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.

고객 서비스 케이스 프로세스 모델 정의에는 고객 서비스 케이스에 대한 기본 활동 정의 및 세부 항목 정의가 포함되어 있으며, 고객 서비스 케이스는 그대로 사용하거나 사용자 지정 구성을 위해 수정할 수 있습니다.

- 활동 정의를 사용하여 진행 중 상태에서 솔루션 제안 상태로 전환되는 케이스와 같은 상태 전환을 이해하고 문제(PRB) 기록과 같은 연결된 프로세스를 분석합니다.
- 세부 항목 정의를 사용하여 기록을 필터링하고 범주별로 프로세스 맵을 분석합니다. 예를 들어 고객 서비스 케이스 데이터를 다양한 채널, 제품, 할당 그룹 및 위치별로 필터링할 수 있습니다.

고객 서비스 케이스에 대한 지속적 개선 관리 이니셔티브

Continual Improvement Management(CIM) 애플리케이션이 활성화된 경우 분석가 워크벤치의 CIM 프로젝트를 사용하여 고객 서비스 케이스에 대한 개선 이니셔티브의 진행 상황을 추적할 수도 있습니다. 개선 이니셔티브 및 프로세스 마이닝 모델이 자동으로 연결됩니다. 자세한 내용은 Continual Improvement Management와 통합 을 참조하십시오.

고객 서비스 케이스에 대한 퍼포먼스 분석

퍼포먼스 분석 애플리케이션이 활성화된 경우 사용 가능한 템플릿 구성을 사용하여 고객 서비스 케이스 데이터를 기반으로 PA(Performance Analytics) 표시기에서 프로세스 마이닝 애플리케이션을 열 수도 있습니다. 자세한 내용은 PA(Performance Analytics)와 통합 을 참조하십시오.

관련 정보

Process Optimization for CSM

고객 서비스 관리 사용

에이전트와 관리자는 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 고객 케이스를 만들고, 필요한 기술 세트를 갖춘 에이전트에게 케이스를 라우팅하고, 고객 정보와 케이스 활동을 관리하고, 케이스 해결을 지원할 수 있는 다른 애플리케이션과 부서를 연결할 수 있습니다.

고객 서비스 케이스 관리

고객 서비스 에이전트와 관리자는 케이스 생성 및 라우팅, 고객 정보 및 상호작용 관리, 케이스 상태 및 SLA를 포함한 케이스 활동 모니터링, 고객 문제 해결 등의 활동을 수행할 수 있습니다.

관리자 작업

고객 서비스 관리자가 에이전트와 에이전트 그룹을 감독합니다. 관리자는 케이스 할당, 고객 계정 팀 관리, 특별 처리 메모를 유지 관리 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

할당 워크벤치에서 케이스 할당

고객 서비스 관리자 역할의 사용자는 할당 워크벤치에서 에이전트에 케이스를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보

주:
에이전트 찾기 기능은 클래식 환경에서만 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.

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 할당 대상 필드 옆에 있는 에이전트 찾기 아이콘( )을 클릭하여 할당 워크벤치를 엽니다.
   케이스에 할당 그룹이 있는 경우 해당 그룹의 에이전트가 워크벤치에 나열됩니다. 케이스에 할당된 그룹이 없으면 에이전트가 표시되지 않습니다.

   주:
   현재 기록의 상태는 에이전트 찾기 아이콘의 가용성을 결정합니다. 이 아이콘은 오픈, 대기 중, 취소됨 상태의 기록에 사용할 수 있으며 사용자에게 할당 대상 필드에 대한 쓰기 권한이 있는 경우에 사용 가능합니다. 신규 또는 종결 상태의 기록에 대해서는 아이콘을 사용할 수 없으며 할당 대상 필드가 현재 사용자에게 읽기 전용인 경우에도 아이콘을 사용할 수 없습니다.

3. 옵션: 그룹 목록에서 할당 그룹을 선택합니다.
   에이전트 목록은 선택한 그룹에 따라 업데이트됩니다.
4. 옵션: 기술 목록에서 기술을 추가하거나 제거합니다.
   선택한 기술이 이 필드 아래 목록에 표시됩니다. 일치하는 기술 열은 선택한 기술을 반영하여 업데이트됩니다.

   주:
   필수 기술은 변경할 수 없습니다.

5. 옵션: 원하는 일치 기준의 열 헤더를 클릭하여 에이전트를 정렬합니다.
6. 에이전트 이름 옆 확인란을 선택하여 에이전트를 선택한 다음 할당을 클릭합니다.
   할당 워크벤치가 닫히고 케이스 양식의 할당 대상 필드에 선택한 에이전트의 이름이 표시됩니다.
7. 업데이트를 클릭하여 에이전트 할당을 저장합니다.

관련 정보

할당 워크벤치 개요

특별 처리 메모 만들기

기록에 대한 특별 처리 메모를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shn.admin or sn_customerservice_manager

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 원하는 양식으로 이동하여 특별 처리 메모 만들기 관련 링크를 클릭합니다.
   - 다음으로 이동 **Special Handling Notes** 〉 **Special Handling Notes** 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 필요에 따라 필드를 채웁니다.

특별 처리 메모 양식 필드

필드	설명
짧은 설명	특별 처리 메모 목록에 표시되는 메모에 대한 짧은 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
메시지	메모의 세부 내용입니다.
팝업 경보로 표시	특별 처리 메모 팝업 창에 이 메모를 표시합니다.
유형	특별 처리 메모의 유형: ○ 표준: 관련 기록 필드에서 선택하는 특정 기록에 대한 메모를 만듭니다. ○ 조건부: 특정 조건을 만족하는 여러 기록에 대한 메모를 만듭니다. 테이블 이름을 선택한 다음 조건을 작성합니다.
우선순위	메모의 우선순위: ○ 1-중요 ○ 2-높음 ○ 3-보통 ○ 4-낮음
상태	특별 처리 메모의 상태: ○ 1-활성: 메모가 활성 상태이며 메모 목록이나 팝업 창에 나타납니다. ○ 2-비활성: 메모가 비활성 상태이며 메모 목록이나 팝업 창에 나타나지 않습니다. 비활성 메모는 메모 목록에서 제거되지만 다음으로 이동하여 볼 수 있습니다. **Special Handling Notes** 〉 **Special Handling Notes**. ○ 3-만료됨: 메모가 만료 날짜에 도달했습니다.
즉시 발효	특수 메모를 즉시 유효하게 만드는 확인란입니다. 상태가 1-활성으로 설정됩니다. 발효 시기 필드를 표시하려면 이 확인란의 선택을 해제합니다.
발효 시기	특수 메모가 유효하게 되는 날짜입니다. 특수 메모가 유효하게 되는 날짜를 입력하고 업데이트를 클릭합니다. 날짜에 도달할 때까지 상태는 2-비활성으로 설정됩니다.
만료 날짜	메모가 만료되는 날짜입니다. 달력에서 날짜를 선택하고 저장을 클릭합니다. 예정된 특별 처리 메모 비활성화 작업은 매일 자정에 실행되며 모든 활성 경고를 확인합니다. 메모가 만료 날짜에 도달하면 상태가 만료됨으로 설정됩니다. 예정된 특별 처리 메모 비활성화 작업은 또한 발효 시기 필드도 확인합니다. 상태가 활성 또는 비활성이고 만료 날짜에 도달한 경우에는 상태가 만료됨으로 설정됩니다. 상태가 비활성이고 발효 시기 날짜에 도달한 경우에는 상태가 활성으로 설정됩니다.
관련 기록	이 메모가 작성된 기록입니다. 유형 필드에서 표준을 선택하면 이 필드가 나타납니다. 특별 처리 메모 만들기 관련 링크에서 이 양식에 액세스하면 기록 번호가 자동으로 채워집니다. 기록을 선택하려면 팝업 창에서 테이블 이름과 문서를 선택합니다. 선택할 수 있는 테이블이 특별 처리 메모를 사용하도록 구성되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
테이블 이름	메모가 생성되는 엔터티를 저장하는 테이블입니다. 유형 필드에서 조건부를 선택하면 이 필드가 나타납니다. 기본값은 특별 처리 메모를 사용하도록 구성된 첫 번째 테이블입니다. 테이블을 선택하면 일치하는 기록 수와 함께 링크가 표시됩니다. 이 링크는 하나 이상의 조건을 선택한 후에 업데이트됩니다. 링크를 클릭하여 목록에 이러한 기록을 표시합니다.
조건	유형 필드에서 조건부를 선택하면 이 필드가 나타납니다. 이 필드의 버튼을 사용하여 선택한 테이블에 조건을 하나 이상 작성합니다. 조건은 선택한 필드, 연산자 및 값으로 구성됩니다. **AND** 및 **OR** 버튼을 사용하여 조건을 추가합니다. 조건의 오른쪽에 있는 삭제 버튼을 클릭하여 조건을 삭제합니다.

3. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

특별 처리 메모 개요

특별 처리 메모 삭제

기록에 대한 특별 처리 메모를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 sn_shn.admin

이 태스크 정보
sn_customerservice_manager 역할의 사용자가 기본 테이블에 대한 기록을 삭제할 수 있으면 특별 처리 메모를 삭제할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Special Handling Notes** 〉 **Special Handling Notes**.
   양식의 특별 처리 메모 목록에서 메모를 삭제할 수도 있습니다.
2. 특별 처리 메모 목록에서 삭제할 메모를 클릭합니다.
3. 삭제를 클릭합니다.

관련 정보

특별 처리 메모 개요

양식에서 특별 처리 메모 삭제

양식에서 특별 처리 메모 삭제

양식의 특별 처리 메모 목록에서 기록에 대한 특별 처리 메모를 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 sn_shn.admin

이 태스크 정보
sn_customerservice_manager 역할의 사용자가 기본 테이블에 대한 기록을 삭제할 수 있으면 특별 처리 메모를 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.

프로시저

1. 엔터티 양식으로 이동합니다.
2. 특별 처리 메모 목록에서 원하는 메모의 왼쪽에 있는 빨간색 **X**를 클릭합니다.
   처음에는 특별 처리 메모 목록에 메모가 유지되고 메모의 텍스트에 X 표시가 됩니다. 양식을 저장하면 목록에서 메모가 제거됩니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

특별 처리 메모 개요

특별 처리 메모 삭제

소셜 미디어 프로파일 만들기

고객 서비스 관리자 역할의 사용자는 계정, 접촉 창구 또는 소비자에 대한 소셜 미디어 프로파일을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 계정, 접촉 창구 또는 소비자 기록으로 이동합니다.
   - 고객 서비스 〉 고객 〉 계정
   - 고객 서비스 〉 고객 〉 연락처
   - 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자
2. 선택한 기록의 소셜 프로파일 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 소셜 프로파일 양식의 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

소셜 프로파일 양식 필드 및 정의

필드	정의
채널	이 프로파일에 대한 소셜 미디어 채널입니다. 예: Twitter 또는 Facebook. 주: 이 필드는 소셜 채널〔sn_app_cs_social_social_channel〕테이블에 대한 참조입니다.
소셜 ID	선택한 소셜 미디어 채널의 사용자 이름 또는 핸들입니다.
접촉 창구	접촉 창구 양식에서 만든 경우 이 필드에는 접촉 창구 이름이 표시됩니다.
소비자	소비자 양식에서 만든 경우 이 필드에는 소비자 이름이 표시됩니다.
계정	계정 양식에서 만든 경우 이 필드에는 계정 이름이 표시됩니다.
프로파일 URL	사용자의 소셜 미디어 계정에 대한 링크입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

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

관련 정보

소셜 미디어 통합

소셜 미디어 로그 항목 생성

고객 서비스 관리자 역할의 사용자는 케이스에 대한 소셜 미디어 로그 항목을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보

필요한 경우 고객 서비스 관리자만이 소셜 로그 관련 목록에 항목을 만들 수 있습니다. 이 목록의 항목은 일반적으로 소셜 통합 도구에 의해 채워집니다.

프로시저

1. 원하는 케이스 양식으로 이동합니다.
2. 소셜 로그 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 소셜 로그 양식의 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

소셜 로그 양식 필드 및 정의

필드	정의
소셜 프로파일	각 고객 접촉 창구 또는 소비자에 대한 소셜 프로파일입니다.
에이전트	대화에 참여하는 에이전트입니다.
소셜 URL	소셜 대화의 URL입니다. 이 URL을 클릭하면 새 탭에 대화가 열립니다.
문서	관련 케이스 번호입니다.
메시지	대화의 세부 정보입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

계정에 할당된 팀 구성원 보기

특정 계정의 팀 구성원을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 계정 또는 파트너.
2. 계정을 선택합니다.
3. 계정 팀 구성원 관련 목록을 선택합니다.
   이 목록에는 팀에 할당된 직원 및 맡은 책임이 표시됩니다.

채팅 지원 할당 그룹에 에이전트 추가

에이전트는 채팅 요청을 받기 전에 채팅 지원 할당 그룹에 추가해야 합니다. 이 할당 그룹은 고객 서비스 관리 채팅 커뮤니케이션 채널에서 채팅 요청을 라우팅하는 데 사용됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 고객 서비스 지원을 선택합니다.
3. 그룹 구성원 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 채팅 요청을 받을 에이전트를 선택하고 고객 서비스 지원 그룹 구성원 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

Connect 지원

서비스 계약 승인

고객 계정에 대한 서비스 계약을 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 승인.
2. 요청됨 상태의 승인 목록에서 검토할 계약을 선택합니다.
3. 승인 양식 하단의 요약에서 계약 세부 정보를 검토합니다.
4. 코멘트 필드에 검토 코멘트를 추가합니다.
5. 다음 옵션 중 하나를 클릭합니다.

옵션	설명
승인	승인 목록에서 검토 상태가 승인됨으로 변경됩니다.
거부	승인 목록에서 검토 상태가 거부됨으로 변경됩니다. 계약을 거부하는 경우 코멘트 필드에 거부 이유를 입력해야 합니다.

에이전트 작업

고객 서비스 에이전트는 케이스를 만들고 고객과 상호작용하며 질문과 문제를 해결하는 작업을 수행합니다. 에이전트에는 케이스를 해결하고 종결하는 데 사용할 수 있는 도구가 많이 있습니다.

고객 서비스 케이스 생성

고객 서비스 에이전트와 에이전트 관리자는 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 케이스를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 케이스를 생성합니다.
2. 케이스 양식 생성의 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.

케이스 양식 생성 필드

필드	설명
번호	자동으로 할당된 케이스 번호입니다.
채널	고객이 접촉 창구를 시작하고 케이스를 연 방법입니다. ○ 웹(기본값) ○ 전화 ○ 이메일 ○ 채팅 ○ 소셜
접촉 창구 현지 시간	케이스에 할당된 접촉 창구의 현지 시간입니다. 접촉 창구 양식에 설정된 시간대에 따라 자동으로 채워집니다. 접촉 창구 양식에 설정된 시간대가 없으면 케이스 자체에 설정된 접촉 창구 시간대에 따라 채워집니다. 접촉 창구 양식이나 케이스에 시간대가 설정되어 있지 않으면 필드는 빈 채로 남고 읽기 전용이 됩니다. 케이스가 종결되거나 취소되면 접촉 창구 현지 시간 필드가 숨겨집니다. 주: 양식 레이아웃을 구성하여 이 필드를 케이스 양식에 추가합니다.
접촉 창구 시간대	고객이 케이스에 대해 다른 시간대에서 작업하는 경우 접촉 창구 시간대입니다. 이는 접촉 창구 양식 시간대를 무효화합니다. 접촉 창구 현지 시간 또는 접촉 창구 시간대가 설정되지 않은 경우에는 인스턴스 시간대가 표시됩니다. 케이스가 만들어지면 필드는 읽기 전용이 됩니다. 주: 양식 레이아웃을 구성하여 이 필드를 케이스 양식에 추가합니다.
계정	이 케이스와 연결된 회사의 이름입니다. 접촉 창구 필드에서 접촉 창구를 선택하면 계정 정보를 접촉 창구 기록에서 사용할 수 있는 경우 이 필드가 자동으로 채워집니다.
접촉 창구	이 케이스에 대한 고객 접촉 창구의 이름입니다.
소비자	이 케이스에 대한 소비자의 이름입니다.

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

필드	설명
	주: 이 필드는 Customer Data Models for B2B2C 플러그인이 설치된 경우에만 활성화됩니다. 계정을 선택하면 해당 계정에 속한 소비자만 표시됩니다.
서비스 조직	요청자에게 서비스를 제공하는 데 관여하는 내부 및 외부 엔터티입니다.
요청 서비스 조직	지원을 요청하는 서비스 조직의 이름입니다.
제품	자산의 제품 모델입니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro). 자산 필드에서 자산을 선택하면 연결된 제품 정보를 자산 기록에서 사용할 수 있는 경우 이 필드가 자동으로 채워집니다. 제품은 여러 자산과 연결될 수 있습니다.
자산	이 케이스와 연결된 자산의 자산 태그 번호 또는 일련 번호입니다.
파트너 접촉 창구	이 케이스에 대한 파트너 접촉 창구의 이름입니다. 파트너 필드에서 파트너를 선택하면 사용 가능한 파트너 접촉 창구 목록이 이 선택 항목에 따라 결정됩니다.
24시간 서비스 지원체계	전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 함을 나타내는 확인란입니다. 고객이 우선순위 **1 - 중요** 또는 우선순위 **2 - 높음** 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션된 경우 플래그가 자동으로 선택됩니다. 확인란을 수동으로 선택할 수도 있습니다. 케이스 양식의 활동 스트림이 변경 내용으로 업데이트됩니다. 주: 속성 *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* 값을 **true**로 설정하여 고객 서비스 케이스 양식에서 24시간 서비스 지원체계 확인란을 활성화합니다. 양식 레이아웃을 구성하여 이 필드를 케이스 양식에 추가합니다.
짧은 설명	고객의 질문, 이슈 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.
오픈 일시	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
우선순위	할당된 우선순위: ○ 1 - 중요 ○ 2 - 높음 ○ 3 - 보통 ○ 4 - 낮음(기본값)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
할당 그룹	할당된 고객 서비스 에이전트 그룹입니다.
할당 대상	할당된 에이전트입니다. 이 필드에는 sn_customerservice_manager 및 sn_customerservice_agent 역할의 모든 사용자가 표시됩니다. 할당 그룹 필드에서 그룹이 선택된 경우, 할당된 에이전트가 이 그룹에 소속이어야 합니다.
할당 날짜	케이스가 할당된 데이터와 시간입니다. 할당 대상 필드에 사용자가 추가되거나 변경되면 이 필드가 업데이트됩니다.
계약	이 케이스와 연결된 계약 번호입니다. 자산 필드에서 자산을 선택한 경우 계약 필드에는 해당 자산의 품목이 포함된 계약이 표시됩니다.
권리	이 케이스와 연결된 서비스 권리입니다. 사용 가능한 권리는 계정, 계약, 제품, 자산 및 채널 필드의 설정에 따라 필터링됩니다. 이 케이스에 하나의 권리만 사용할 수 있는 경우에는 자동으로 권리 필드에 추가됩니다.
파트너	이 케이스에 대한 파트너의 이름입니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   사용 가능한 경우 다음과 같은 정보가 새로 작성된 케이스에 연결됩니다.
   - 접촉 창구와 접촉 창구의 회사 이름
   - 제품 및 계약 세부 정보
   - SLA 및 권리

특정 유형의 고객 서비스 케이스 생성

고객 서비스 에이전트는 케이스 유형 선택기에서 선택을 통해 다양한 유형의 케이스를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
에이전트가 생성할 수 있는 케이스 유형은 고객 서비스 케이스 유형 및 서비스 정의 기능의 구성에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 고객 서비스 케이스 유형 구성
- 고객 서비스 케이스 유형 관리
- 서비스 정의 구성

CSM Configurable Workspace 및 CSM 에이전트 작업 공간에서 에이전트는 케이스 유형 선택기를 사용하여 항목을 선택하고 케이스를 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.

주:
코어 UI에서는 케이스 인터셉터를 사용하여 항목을 선택하고 케이스를 생성합니다.

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 선택하여 케이스를 생성합니다.

에이전트 작업 필드 설명

에이전트 작업	설명
새로 만들기를 선택합니다.	내 케이스 또는 내 불만 케이스와 같은 케이스 목록 및 케이스 유형 목록에서 이 작업을 선택합니다.
케이스 생성 선택	다음 기록에서 이 작업을 선택합니다. ○ 상호작용 ○ 계정 ○ 연락처 ○ 소비자 ○ 판매된 제품 ○ 설치 기반 항목

2. 시스템 관리자가 구성한 케이스 유형 선택기 버전에서 항목을 선택합니다.

케이스 선택기 버전 필드 설명

버전	단계
다중 선택	**a.** 케이스 유형을 선택합니다. **b.** 필요한 경우 범주 및 하위 유형 옵션을 선택하여 사용 가능한 선택 항목의 범위를 좁힙니다. **c.** 케이스 생성을 선택합니다. 주: 케이스 유형에 하위 유형이 구성되지 않은 경우 하위 유형에 대한 필드가 나타나지 않습니다.
단일 선택	**a.** 케이스 유형을 선택합니다. **b.** 케이스 생성을 선택합니다.
제품 서비스 선택	**a.** 이 케이스는 소유 제품용입니다 확인란을 활성화하거나 비활성화합니다. 이 확인란은 제품 필드의 표시 여부를 제어합니다. **b.** 표시되면 제품을 선택합니다. **c.** 서비스를 선택합니다. **d.** 케이스 유형을 선택합니다. **e.** 케이스 생성을 선택합니다.

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

3. 케이스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   이러한 필드에 관한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 생성을 참조하십시오.
4. 저장을 클릭합니다.

온보딩 케이스 생성

케이스를 생성하여 신규 고객을 등록하거나 기존 고객을 새 제품에 등록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
온보딩 케이스는 온보딩 케이스 모듈에 나타나며 케이스 번호에 ONB 프리픽스를 사용합니다. (예: ONB0001007)

Case Playbook for Onboarding이 있는 경우, Playbook을 사용하여 온보딩 케이스를 처리하기 위해 수행해야 하는 단계를 따릅니다.

프로시저

1. 케이스를 생성합니다.
2. 케이스 유형을 선택합니다.
3. 고객 정보를 추가합니다.
   - 기존 고객에 대한 온보딩 케이스인 경우, 계정 및 접촉 창구 또는 소비자 필드에 정보를 입력합니다.
   - 신규 고객에 대한 온보딩 케이스인 경우, 신규 고객 확인란을 활성화하고 신규 고객 정보 양식 섹션의 필드에 정보를 입력합니다.
4. 옵션: 추가 구성원 관련 목록에서 구성원을 추가합니다.
   이 관련 목록을 사용하여 온보딩 케이스에 포함되어야 하는 사용자 또는 비즈니스 엔터티를 생성합니다. 새로 만들기를 클릭하고 관련 당사자 양식의 필드에 정보를 입력합니다.
5. 케이스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 정보 및 필드에 대한 설명은 고객 서비스 케이스 생성을 참조하십시오.
6. 저장을 클릭합니다.
   - 신규 고객 확인란이 활성화된 경우, 계정 및 접촉 창구 또는 소비자 필드를 작성하지 않아도 케이스를 저장할 수 있습니다.
   - 신규 고객 확인란이 비활성화된 경우, 계정 및 접촉 창구 또는 소비자 필드를 작성해야 케이스를 저장할 수 있습니다.

고객 서비스 케이스 할당

에이전트는 케이스를 본인 또는 다른 고객 서비스 에이전트에 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 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

나에게 할당 버튼은 현재 사용자에게 고객 서비스 에이전트 역할이 있고 아직 케이스에 할당되지 않은 경우에만 표시됩니다.

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 케이스를 할당합니다.

옵션	설명
본인에게 케이스를 할당합니다.	나에게 할당을 클릭합니다.
다른 에이전트에 케이스를 할당합니다.	할당 대상 필드에서 에이전트를 선택합니다.

에이전트의 이름이 할당 대상 필드에 나타납니다. 에이전트도 에이전트 그룹에 속하는 경우 그룹 이름이 할당 그룹 필드에 나타납니다.

고객 서비스 케이스에 대한 작업 생성

케이스 해결의 일환으로 완료해야 하는 추가 작업에 필요한 고객 서비스 케이스에 대한 작업을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보

케이스 작업을 생성하면 시스템은 케이스의 정보를 사용하여 케이스 작업 양식의 필드를 자동으로 채웁니다. 작업을 만들고 저장하면 케이스 양식의 작업 관련 목록에 작업이 표시됩니다.

프로시저

1. 원하는 케이스를 엽니다.
2. 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 케이스 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

케이스 작업 양식 필드

필드	설명
번호	자동으로 할당된 케이스 작업 번호입니다.
상위 케이스	상위 케이스의 개수입니다. 케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블 또는 케이스 테이블의 하위 테이블의 케이스일 수 있습니다.
상위	케이스가 아닌 기록 유형에서 작업이 생성된 경우, 상위 기록의 개수입니다. 이 필드는 인시던트, 문제, 변경 또는 요청과 같은 케이스가 아닌 기록에서 케이스 작업이 생성될 때 채워집니다. 이 필드는 작업 〔task〕 테이블에 대한 참조입니다. **주:** 상위 필드를 표시하도록 케이스 작업 기록을 구성해야 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.

필드	설명
접촉 창구	상위 케이스의 접촉 창구입니다. 이 필드는 접촉 창구 〔customer_contact〕 테이블에 대한 참조입니다.
계정	상위 케이스의 계정입니다. 이 필드는 계정 〔customer_contact〕 테이블에 대한 참조입니다.
소비자	상위 케이스의 소비자입니다. 이 필드는 소비자 〔customer_contact〕 테이블에 대한 참조입니다.
제목	케이스 작업의 제목입니다.
설명	케이스 작업을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업에 대한 설명입니다.
우선순위	케이스 작업의 할당된 우선순위는 다음과 같습니다. ○ 1 - 중요 ○ 2 - 높음 ○ 3 - 보통 ○ 4 - 낮음(기본값)
상태	케이스 작업의 현재 상태는 다음과 같습니다. ○ 오픈 ○ 종결됨
할당 대상	할당된 사용자입니다.
서비스 정의	이 필드는 서비스 정의 〔sn_case_type_selection〕 테이블에 대한 참조입니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자입니다. 작업 메모 목록에는 내부 사용자만 추가할 수 있습니다.
작업 메모	케이스 작업에 대한 정보입니다(예: 해결을 위해 수행된 단계). 작업 메모 목록에 추가된 내부 사용자는 케이스 작업에 작업 메모가 추가되었다는 알림을 받습니다.
추가 코멘트	고객이 볼 수 있는 코멘트입니다. 사용자가 게시를 선택하면 각 코멘트가 활동 필드에 삽입됩니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

고객 서비스 케이스에 대한 특정 유형의 케이스 작업 생성

고객 서비스 에이전트는 케이스 작업 유형 선택 화면에서 항목을 선택하여 다양한 유형의 케이스 작업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_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_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.case_task_agent

이 태스크 정보

에이전트가 생성할 수 있는 케이스 작업 유형은 고객 서비스 케이스 유형 및 서비스 정의 기능의 구성에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 고객 서비스 케이스 유형 구성
- 고객 서비스 케이스 유형 관리
- 서비스 정의 구성

CSM Configurable Workspace에서 에이전트는 케이스 유형 선택기 화면을 사용하여 항목을 선택하고 케이스를 생성합니다.

프로시저

1. 케이스 작업을 생성합니다.
   - 케이스 작업 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   - 케이스 기록의 작업 관련 목록 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
   - 동적 관련 기록 구성요소의 관련 기록 작업 목록에서 **+** 아이콘을 선택합니다.
   - 활동 뷰어에서 작업 선언적 작업을 선택합니다.
   - 케이스 Playbook 스테이지에서 작업 생성을 선택합니다.
2. 케이스 작업 유형 선택기에서 항목을 선택합니다.
   - 케이스 작업 목록에서 케이스 작업을 생성하는 경우 케이스 작업 유형 선택기의 서비스 작업 필드에는 대상 테이블이 케이스 작업 〔sn_customerservice_task〕인 모든 관련 서비스와 케이스 작업의 확장이 표시됩니다.
   - 케이스 기록에서 케이스 작업을 생성하면 케이스 작업 서비스 필드에 케이스 서비스와 관련된 작업 서비스가 나열됩니다. 케이스에 서비스가 없는 경우 서비스 작업 필드에는 대상 테이블이 케이스 작업 〔sn_customerservice_task〕인 관련 서비스와 케이스 작업의 확장이 모두 표시됩니다.
3. 작업 생성을 선택합니다.
   케이스 작업은 선택한 작업 서비스 정의와 함께 생성됩니다. 케이스 작업 서비스 정의에 기본값이 정의되어 있는 경우 이러한 값은 케이스 작업 기록에 채워집니다.

고객 서비스 케이스에 대한 작업 주문 생성

케이스 해결 프로세스의 일부로 고객 서비스 케이스에 대한 작업 주문을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보

작업 주문이 생성되면 케이스 양식의 작업 주문 관련 목록에 표시됩니다. 케이스 번호는 작업 주문에서도 참조됩니다.

프로시저

1. 원하는 케이스를 엽니다.
2. 작업 주문 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

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

3. 작업 주문 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 작업 주문 생성 을 참조하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

작업 주문 관리

고객 채팅 요청에 응답

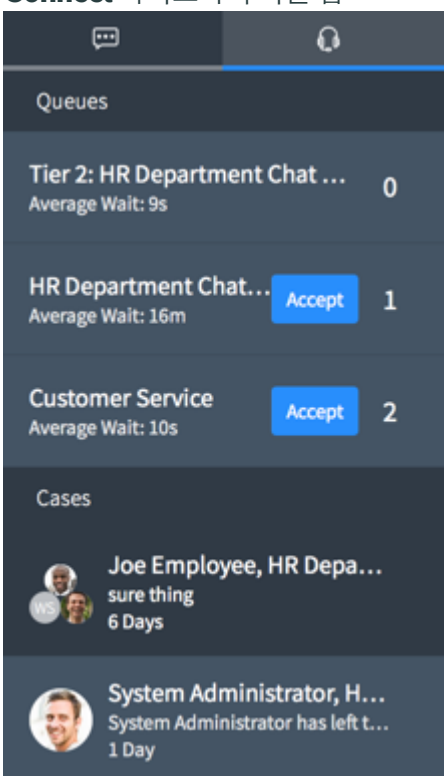
채팅 큐에서 채팅 요청을 선택하고 고객의 질문 또는 코멘트에 응답합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 **Connect** 지원레이블이 표시됩니다.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘( )으로 표시되는 Connect 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
   지원 탭에 사용자가 속하는 큐가 표시됩니다. 또한 케이스 아래에 열려 있는 지원 대화가 표시됩니다. 사용자가 지원 대화를 시작하거나 에이전트가 대화를 큐로 전송하면, 연결된 큐에 속한 모든 에이전트가 대화를 수락할 수 있습니다. 에이전트는 사용자에게 직접 대화를 전송 하도록 요청할 수도 있습니다.

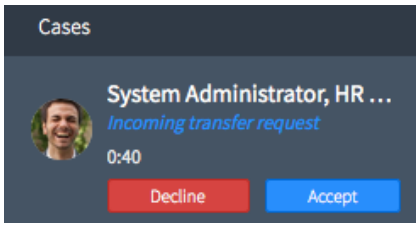
Connect 사이드바의 지원 탭



3. 다음과 같은 방법으로 대화를 수락합니다.

옵션	설명
큐에서 대화 수락	큐에서 큐별로 수락을 클릭합니다.

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

옵션	설명
	대화가 대화 창에서 열리고 사이드바의 케이스 섹션에 항목이 나타납니다.
전송 요청 수락	케이스에서 전송 요청별로 수락을 클릭합니다. 전송 요청  대화가 대화 창에서 열립니다. 대화를 전송한 에이전트는 대화를 계속할 수 있습니다.

4. 사용자에게 응답하고 문제 해결에 도움을 줍니다.
   기본적으로 메시지는 대화 기록에 설명으로 추가되고 사용자에게 표시됩니다.
5. 옵션: 고객 문제를 보다 빠르게 해결할 수 있도록 Zoom 회의를 시작합니다.
   자세한 내용은 채팅에서 Zoom 회의 시작을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

필요한 경우 대화에서 새 고객 서비스 케이스나 인시던트를 열어 문제를 추적할 수 있습니다. 다른 에이전트 또는 큐로 대화를 전송하고 우선순위가 높은 큐로 대화를 에스컬레이션할 수도 있습니다.

관련 정보

Connect 작업 공간

Connect 지원 대화를 다른 에이전트 또는 큐로 전송

Connect 지원 대화 에스컬레이션

소비자 채팅 요청에 응답

채팅 큐에서 채팅 요청을 선택하고 고객의 질문 또는 코멘트에 응답합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 커넥트 지원.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘으로 표시된 Connect 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
   지원 탭에 사용자가 속하는 큐가 표시됩니다. 또한 케이스 아래에 열려 있는 지원 대화가 표시됩니다. 소비자가 지원 대화를 시작하거나 에이전트가 대화를 큐로 전송하면 연결된 큐에 속한 모든 에이전트가 대화를 수락할 수 있습니다. 에이전트는 사용자에게 직접 대화를 전송하도록 요청할 수도 있습니다.
3. 다음과 같은 방법으로 대화를 수락합니다.
   - 큐에서 대화 수락
   - 전송 요청 수락

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 소비자에게 응답하고 문제 해결에 도움을 줍니다.
   기본적으로 메시지는 대화 기록에 설명으로 추가되고 사용자에게 표시됩니다.

   필요한 경우 대화에서 새 고객 서비스 케이스나 인시던트를 열어 문제를 추적할 수 있습니다. 다른 에이전트 또는 큐로 대화를 전송하고 우선순위가 높은 큐로 대화를 에스컬레이션할 수도 있습니다.

다음에 수행할 작업

필요한 경우 대화에서 새 고객 서비스 케이스나 인시던트를 열어 문제를 추적할 수 있습니다. 다른 에이전트 또는 큐로 대화를 전송하거나 우선순위가 높은 큐로 대화를 에스컬레이션할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Connect 지원 에서 확인합니다.

채팅에서 고객 서비스 케이스 생성

고객 채팅 결과 케이스를 열어야 하는 경우 대화에서 바로 케이스를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice_manager

이 태스크 정보

지원 대화에서 고객 서비스 케이스를 만들면 시스템에서는 대화 이력을 코멘트 및 작업 메모로 케이스 활동 스트림에 복사합니다. 미래 메시지도 케이스에서 추적됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 **Connect** 지원레이블이 표시됩니다.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘( )으로 표시되는 Connect 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
3. 케이스아래에서 고객 서비스 대화를 엽니다.
4. 대화의 맨 아래에서 메뉴 아이콘( )을 클릭하여 Connect 작업 메뉴를 엽니다.
5. Connect 작업 메뉴에서 케이스 생성을 선택합니다.
   시스템은 기록 탭에서 새 케이스 양식을 열고 대화 상세 정보를 기반으로 일부 필드를 자동으로 채웁니다.
6. 필요에 따라 양식을 작성하고 제출을 클릭합니다.
   기록 대화의 설명 또는 작업 메모는 인시던트 양식에 대한 설명으로 나타납니다. 작업 메모는 ESS 사용자에 대한 채팅에 나타나지 않습니다. 채팅 에이전트는 대화에서 메시지를 설명 또는 작업 메모로 선택할 수 있습니다.

   a. 기록 대화의 텍스트 입력 필드에서 메시지 유형 아이콘( )을 클릭합니다.

   b. 설명 또는 작업 메모를 선택합니다.

   c. 메시지를 입력합니다.
   기본적으로 기록 대화 메시지는 설명으로 추가됩니다.

   > **주:**
   > 기록 대화에 첨부 파일을 추가한 경우에는 기본 기록에도 연결됩니다.

   시스템이 대화의 기록을 자동으로 공유하고, 대화를 기록 활동 스트림에 복사하고, 채팅 큐 항목〔chat_queue_entry〕 테이블의 기록을 참조합니다. 기록에 추가된 새 저널 필드는 채팅에 표시되지 않습니다. 또한 채팅 큐 항목 테이블에 있는 항목 대신에 인시던트 번호를 참조하도록 대화의 문서 ID가 변경됩니다.

관련 정보

Connect 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.

익명 채팅에서 소비자 케이스 만들기

익명 채팅 결과 소비자 케이스를 만들어야 하는 경우 대화에서 바로 케이스를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
지원 대화에서 케이스를 만들면 시스템은 대화 이력을 코멘트 및 작업 메모로 케이스 활동 스트림에 복사합니다. 미래 메시지도 케이스에서 추적됩니다.

프로시저

1. 익명 채팅 요청에 응답합니다.
2. 사용자와 채팅하여 문제를 확인합니다.
3. 대화의 맨 아래에서 메뉴 아이콘을 클릭하여 Connect 작업 메뉴를 엽니다.
4. Connect 작업 메뉴에서 게스트를 위한 케이스 생성을 선택합니다.
   시스템은 새 케이스 양식을 열고 대화 상세 정보를 기반으로 일부 필드를 채웁니다. 게스트 사용자 채팅에서 생성된 케이스의 경우 짧은 설명 필드에 사용자의 초기 채팅 요청이 표시됩니다.
5. 필요에 따라 양식을 작성하고 제출을 클릭합니다.
   시스템이 대화의 기록을 자동으로 공유하고, 대화를 기록 활동 스트림에 복사하고, 채팅 큐 항목 [chat_queue_entry] 테이블의 기록을 참조합니다.

익명 채팅에서 소비자 기록 만들기

익명 채팅 결과 소비자 기록을 만들어야 하는 경우 대화에서 바로 기록을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 익명 채팅 요청에 응답합니다.
2. 사용자와 채팅하여 문제를 확인합니다.
3. 대화의 맨 아래에서 메뉴 아이콘을 클릭하여 Connect 작업 메뉴를 엽니다.
4. Connect 작업 메뉴에서 게스트를 위한 소비자 및 케이스 생성을 선택합니다.

   시스템은 소비자 양식을 열고 대화 상세 정보를 기반으로 일부 필드를 채웁니다. 게스트 사용자 채팅에서 만든 소비자 기록의 경우 이름, 성, 이메일 필드에 초기 채팅 요청의 정보가 표시됩니다.

   이 옵션을 선택하면 기록 생성자에 제공된 정보를 사용하여 소비자 기록이 만들어지고 해당 케이스가 새로 만든 소비자와 연결됩니다. 케이스 양식은 기록 생성자에 제공된 정보로도 채워집니다.

5. 필요에 따라 양식을 작성하고 제출을 클릭합니다.

채팅에서 소비자 케이스 만들기

소비자 채팅 결과 케이스를 열어야 하는 경우 대화에서 바로 케이스를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager 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

지원 대화에서 케이스를 만들면 시스템은 대화 이력을 코멘트 및 작업 메모로 케이스 활동 스트림에 복사합니다. 미래 메시지도 케이스에서 추적됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 커넥트 지원.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘으로 표시된 Connect 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
   지원 탭에 사용자가 속하는 큐가 표시됩니다. 또한 케이스 아래에 열려 있는 지원 대화가 표시됩니다. 소비자가 지원 대화를 시작하거나 에이전트가 대화를 큐로 전송하면 연결된 큐에 속한 모든 에이전트가 대화를 수락할 수 있습니다. 에이전트는 사용자에게 직접 대화를 전송하도록 요청할 수도 있습니다.
3. 케이스아래에서 소비자 대화를 엽니다.
4. 대화의 맨 아래에서 메뉴 아이콘을 클릭하여 Connect 작업 메뉴를 엽니다.
5. Connect 작업 메뉴에서 케이스 생성을 선택합니다.
   시스템은 새 케이스 양식을 열고 대화 상세 정보를 기반으로 일부 필드를 채웁니다. (소비자 채팅에서 생성한 케이스의 경우 소비자 필드가 채워지고 짧은 설명 필드에 소비자의 초기 채팅 요청이 표시됩니다.)
6. 필요에 따라 양식을 작성하고 제출을 클릭합니다.
   시스템이 대화의 기록을 공유하고, 대화를 기록 활동 스트림에 복사하고, 채팅 큐 항목〔chat_queue_entry〕 테이블에서 기록을 참조합니다.

소비자 기록 만들기

소비자 서비스 에이전트와 관리자는 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 소비자 기록을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필요에 따라 소비자 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
4. 기본 주소 탭의 필드에 내용을 입력합니다.
   소비자는 여러 개의 주소를 사용할 수 있으나 기본 주소는 하나입니다. 기본 주소는 소비자 양식과 주소 관련 목록에 있는 기본 주소 탭에 저장됩니다.
5. 원하는 경우 기본 설정 탭에서 필드에 내용을 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   소비자 테이블(csm_consumer)에 기록이 추가됩니다. 주소 관련 목록에 기본 주소가 추가되고 기본 필드가 **True**로 설정됩니다.

관련 정보

추가 소비자 주소 만들기

추가 소비자 주소 만들기

소비자는 기본 주소 하나를 포함해 여러 개의 주소를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보
기본 주소는 소비자 양식과 주소 관련 목록에 있는 기본 주소 탭에 저장됩니다. 기본 주소 탭의 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭하면 이 정보가 주소 관련 목록에 기본 주소로 추가되고 기본 필드는 True로 설정됩니다. 기본 주소 필드에 대한 변경 사항도 관련 목록에서 업데이트됩니다. 소비자는 기본 주소로 하나만 사용할 수 있습니다.

배송 및 대금 청구 주소 등 다른 주소를 생성하여 주소 관련 목록에 저장할 수 있습니다. 이러한 다른 주소의 경우 기본 필드는 **false**로 설정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 고객 〉 소비자.
2. 원하는 소비자의 번호를 클릭합니다.
3. 주소 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 위치 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
5. 이 주소를 소비자의 기본 주소로 나타내려면 기본 확인란을 활성화합니다.
   소비자는 여러 개의 주소를 사용할 수 있으나 기본 주소는 하나입니다.
6. 제출을 클릭합니다.

고객 또는 소비자를 대신하여 요청 만들기

고객 서비스 에이전트는 Agent Workspace 또는 플랫폼 인터페이스에서 고객을 대신하여 요청을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보
고객 서비스 에이전트는 카탈로그를 찾아보고 고객을 대신하여 요청을 만들도록 선택할 수 있습니다.

- Agent Workspace에서 케이스 및 상호작용 기록으로부터 요청을 만들 수 있습니다.
- 플랫폼 인터페이스에서 케이스 기록으로부터 요청을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 요청을 만들려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - Agent Workspace: 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭하고 요청 생성을 선택합니다.
   - 플랫폼 인터페이스: 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘을 클릭하고 요청 생성을 선택합니다.
3. 카탈로그에서 항목 또는 서비스를 선택하여 항목 페이지를 표시합니다.
4. 옵션: 수량을 선택합니다.
5. 요청을 완료하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
6. 케이스 양식에서 케이스와 연결된 요청을 보려면 요청 관련 목록을 클릭합니다.

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

이메일 빠른 메시지를 사용하여 케이스에 응답

사전 정의된 빠른 이메일 메시지를 사용하여 고객에게 보낼 회신의 초안을 신속하게 작성합니다. 에이전트는 사전 정의된 빠른 메시지를 선택하여 이메일 메시지 본문에 내용을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
비즈니스 관리자 및 관리자는 빠른 메시지를 설정하여 케이스에 회신하기 위한 내용을 사전 정의할 수 있습니다. 예를 들어 개인적인 인사말, 고지 사항, 다양한 유형의 추가 정보, 서명을 사전 정의할 수 있습니다. 아이콘, 회사 로고, 그림, HTML 레이아웃 및 서식 있는 텍스트 형식을 통합할 수도 있습니다.

주:
특정 사용자나 그룹만 볼 수 있도록 빠른 메시지를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 추가 옵션 아이콘(···)을 클릭하고 이메일을 선택합니다.
3. 빠른 메시지 선택기를 클릭하고 사전 정의된 메시지를 선택합니다.
   빠른 메시지 내용이 메시지 본문의 커서 위치에 삽입됩니다.
4. 옵션: 추가 빠른 메시지를 선택합니다.
5. 보내기를 클릭합니다.

관련 정보

빠른 메시지 정의

빠른 메시지로 이메일 작성

케이스로부터 전화 회의 시작

고객 서비스 케이스를 해결하는 과정에서 관련 사용자 간 전화 회의를 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

이 태스크 정보
고객 서비스 에이전트는 케이스에서 전화 회의를 시작하고 교대조 그룹의 당직 구성원을 포함하여 참가자를 추가할 수 있습니다.

주:

작업 알림을 사용하려면 먼저 알림을 설정해야 합니다. 전화 통화 워크플로우가 있는 숫자 그룹에 Notify 전화 번호(E.164 또는 짧은 코드)가 있는지 확인합니다. 또한 **glide.notify.task.phone_number** 속성이 이러한 Notify 전화 번호 중 하나로 설정되어 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 원하는 케이스를 엽니다.
2. 전화 회의 시작 관련 링크를 클릭합니다.
3. 전화 회의에 참가할 한 명 이상의 참가자를 선택합니다.
   개별 참가자, 그룹 또는 개별 전화 번호를 추가할 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 정보

전화 회의 시작

작업에서 전화 회의 시작

Activity Stream 사용

Activity Stream 기능이 향상되어 Activity Stream을 더 간편하게 사용할 수 있고 에이전트가 케이스 컨텍스트를 더 쉽게 이해할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Activity Stream의 개선 사항은 다음과 같습니다.

- 게시 유형별 필터링
- 메시지 및 이벤트 정렬
- 이메일 표현 개선

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
   필터 옵션이 있는 Activity Stream이 표시됩니다.
2. 필터 아이콘( )을 클릭합니다.
   필터 세트가 표시됩니다. 이메일, 의견, 작업 메모와 같은 대화 필터 세트 항목입니다.
3. 드롭다운 목록에서 게시 유형 필터를 선택합니다.
   예를 들어 작업 메모를 선택하면 Activity Stream에 메모만 표시됩니다.

   주:
   필드 변경 사항만 선택하면 Activity Stream의 필드가 표시됩니다.

4. 필드를 필터링하려면 필드 변경 사항 드롭다운 목록을 선택합니다.
   예를 들어 상태를 선택하면 상태 변경 사항만 표시됩니다.
5. 플래그 지정 탭을 클릭하면 플래그가 지정된 메시지만 표시됩니다.

   플래그가 지정된 메시지는 케이스에 액세스할 수 있는 모든 사람에게 표시됩니다.

6. 정렬 아이콘( )을 클릭하면 이벤트와 메시지가 타임라인을 기준으로 정렬됩니다.
7. 옵션 더 보기 아이콘(•••)을 클릭하고 모든 게시물 펼치기를 선택하여 게시물 세부 정보를 보거나 모든 게시물 축소를 선택하여 이전 상태로 돌아갑니다.
8. 이메일에서 더 보기를 클릭하여 최신 이메일 응답을 펼친 상태로 확인합니다.
9. 전체 대화 보기를 클릭하여 전체 이메일 스레드를 확인합니다.

관련 정보

활동 스트림 구성

요청자 및 에이전트와 소통

작성을 사용하여 요청자와 소통하고 완료한 작업에 대한 코멘트나 메모를 추가합니다.

열 공간에 UI가 가로 정렬되도록 조정하면 Activity Stream 옆에 작성 UI가 나타납니다. 자세한 내용은 작성 사용을 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.

지식 및 커뮤니티 컨텐츠를 사용하여 케이스 해결

에이전트는 지식베이스와 커뮤니티에서 정보를 검색하고, 도움이 될 경우 케이스에 연결하여 케이스를 보다 신속하게 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
케이스 양식에는 짧은 설명 필드에 입력한 텍스트를 기반으로 Contextual Search 결과가 표시됩니다. 이러한 검색 결과는 고객 서비스 에이전트에게 지식 문서, 고정된 문서 및 커뮤니티 컨텐츠를 제공합니다.

고객 서비스 에이전트는 케이스를 열 때 또는 이미 열려 있는 케이스에서 관련 정보를 검색할 수 있습니다. 검색 결과가 관련 컨텐츠인 경우, 에이전트는 컨텐츠를 미리 볼 수 있습니다. 정보가 적절한 경우에는 에이전트가 유용한 것으로 표시할 수 있습니다. 지식 문서를 케이스에 연결할 수도 있습니다.

기본적으로 검색 결과에는 지식 문서, 고정된 문서 및 해결된 커뮤니티 질문 및 블로그가 포함됩니다. 구성에 따라 검색 결과에는 오픈 및 해결된 케이스 및 문제 등, 다른 유형의 정보도 포함될 수 있습니다. Predictive Intelligence for Customer Service Management 플러그인 (com.snc.csm_ml)을 사용하여 비슷한 케이스와 비슷한 지식 문서를 볼 수도 있습니다.

고객 서비스 케이스 관리자는 케이스에 대한 수요 인사이트 대시보드를 사용하여 지식 범위가 없거나 불충분한 케이스를 식별할 수 있습니다. 자세한 내용은 케이스에 대한 수요 인사이트 대시보드 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 케이스.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 새 케이스를 열고 짧은 설명 필드에 입력을 시작합니다.
   - 기존 케이스를 열고 관련 검색 결과를 클릭합니다.
     일치하는 검색 결과는 관련 검색 결과 섹션에 표시됩니다. 표시되는 컨텐츠는 Knowledge와 Communities에서 에이전트에 할당된 권한에 따라 달라집니다.
3. 결과 중 하나를 클릭하여 팝업 창에서 컨텐츠를 엽니다.
4. 옵션: 다음 단계 중 하나를 수행합니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 케이스를 연 경우 제출을 클릭합니다.
   - 기존 케이스를 업데이트한 경우 업데이트를 클릭합니다.

고객 서비스케이스에 대한 기술 관리

고객 서비스 케이스에 대한 필수 기술 및 옵션을 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

이 태스크 정보
에이전트는 필수와 옵션 사이에서 기술을 변경할 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.

프로시저

1. 원하는 케이스를 엽니다.
2. 작업 기술 관련 목록을 클릭합니다.
3. 새 기술을 만들려면:
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 기술 필드에서 기술을 선택합니다.
   c. 필수이면 필수 확인란을 클릭합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.
4. 기술 유형을 전환하려면 다음을 수행합니다.
   a. 원하는 기술을 클릭합니다.
   b. 필수 확인란을 활성화하거나 비활성화합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

특별 처리 메모 업데이트

기록에 대한 특별 처리 메모를 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_shn.editor 또는 sn_shn.admin

이 태스크 정보

sn_customerservice_manager 역할의 사용자가 기본 테이블에 대한 기록을 업데이트할 수 있으면 기록에 대한 특별 처리 메모를 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Special Handling Notes** 〉 **Special Handling Notes**.
   양식의 특별 처리 메모 목록에서 메모를 업데이트할 수도 있습니다.
2. 특별 처리 메모 목록에서 업데이트할 메모를 클릭합니다.
3. 특별 처리 메모 양식의 필드를 필요에 맞게 변경합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

고객 서비스 케이스 종결

해결됨 상태에 있는 경우를 제외하고 언제든 케이스를 종결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager 또는 admin

이 태스크 정보

에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하면 상태가 해결됨으로 변경되고 고객은 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 수락하면 케이스가 종결됩니다. 거부되면 상태는 오픈으로 되돌아갑니다.

케이스가 해결됨 상태에 있을 때 외에는 에이전트나 에이전트 관리자가 언제든 케이스를 종결할 수 있지만 고객만 제안된 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 에이전트 또는 에이전트 관리자가 케이스를 종결하면 세부 정보는 해결 메모 필드에 포함되어야 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.

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 사용자 인터페이스에 따라 올바른 양식 섹션으로 이동합니다.
3. 해결 코드 드롭다운 목록에서 케이스의 해결 상태를 나타내는 코드를 선택합니다.
4. 해결 메모 필드에 종결과 관련된 정보를 입력합니다.
5. 케이스 종결을 클릭합니다.

고객 서비스 만족도 설문 조사

고객은 케이스 솔루션을 수락하거나 Customer Service Portal에서 케이스를 종결할 때 만족도 조사에 참여할 수 있습니다.

고객이 케이스 기록에서 솔루션 수락을 클릭하여 케이스에 제안된 솔루션을 수락하거나 케이스 종결을 클릭하여 케이스를 종결할 때 Customer Service Portal의 만족도 설문 조사에 접근할 수 있습니다. 고객은 설문 조사를 완료하거나 건너뛰는 옵션을 선택할 수 있습니다.

고객이 이메일 커뮤니케이션 채널을 사용 중인 경우, 에이전트가 케이스를 종결하면 시스템이 고객 만족도 설문 조사에 대한 링크가 포함된 이메일을 보냅니다. 고객은 이 링크를 클릭하여 설문 조사에 참여할 수 있습니다.

주:
케이스당 한 건의 설문 조사가 생성될 수 있습니다. 이미 케이스에 설문 조사가 생성된 경우에는 케이스를 다시 열려 다시 종결되어도 두 번째 설문 조사를 생성할 수 없습니다.

Customer Service 애플리케이션에는 필요에 따라 사용자 지정할 수 있는 기본 설문 조사가 포함됩니다. 기본 설문 조사를 사용자 지정하려면 다음으로 이동합니다. 설문 조사 〉 설문 조사 보기을 클릭하고 평가 메트릭 유형 목록에서 고객 서비스 만족도 설문 조사를 선택합니다. 기본 설문 조사를 편집하려면 설문 조사를 열고 설문 조사 디자이너 버튼을 클릭하십시오.

또한 설문 조사 디자이너 도구를 사용하여 설문 조사를 직접 디자인할 수도 있습니다. 설문 조사를 디자인한 후에는 설문 조사를 트리거하는 조건을 반드시 선택해야 합니다.

관련 정보

평가 및 설문 조사

서비스 관리자 대시보드

Customer Service Management의 작업 공간 사용

CSM 작업 공간을 사용하여 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업하고, 질문과 문제를 해결합니다.

Customer Service Management는 다음 작업 공간을 제공합니다.

- CSM Configurable Workspace
- CSM 에이전트 작업 공간

고객 서비스 에이전트는 이러한 작업 공간에서 대부분의 작업을 수행할 수 있습니다. CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용되는 작업도 있고, 각 작업 공간 또는 플랫폼 인터페이스에만 적용되는 작업도 있습니다. 이 정보는 각 작업의 맨 위에 나타납니다.

아래 테이블에는 에이전트가 CSM 작업 공간에서 수행할 수 있는 몇 가지 기본 작업과 사용할 수 있는 추가 기능이 설명되어 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.

추가 작업에 관한 정보는 고객 서비스 케이스 관리를 참조하십시오.

에이전트 작업

작업	설명	상세 정보
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
커뮤니티 토론에 응답	커뮤니티 토론에서 생성된 케이스의 경우 케이스에서 토론에 응답할 수 있습니다.	케이스로부터 커뮤니티 스레드에 응답
응답 템플릿 사용	다양한 유형의 사전 정의된 정보를 사용하여 고객에게 신속하게 응답합니다.	응답 템플릿을 사용하여 케이스 및 케이스 작업에 정보 추가
이메일 작업 관리	이메일을 미리 보고 케이스에서 응답을 작성하고 전송합니다.	케이스에서 이메일 작성 리본 구성요소에서 이메일 작성 케이스 활동 스트림에서 이메일 응답 전송 이메일 관련 목록에서 이메일 미리 보기

추가 기능

기능	설명	상세 정보
특정 유형의 케이스 생성	특정 유형의 고객 문제에 대한 케이스 생성	특정 유형의 고객 서비스 케이스 생성
고객 조회	이름, 전화 번호 또는 기록 번호와 같은 정보를 사용하여 접촉 창구 또는 소비자를 신속하게 조회합니다.	접촉 창구 또는 소비자 조회 및 확인
고객 정보 센터 사용	고객 정보 및 최근 활동을 조회하여 지원 담당 고객에 대해 자세히 알아봅니다.	고객 정보 센터 사용
제품 데이터 확인	고객 인스턴스, 제품, 구성요소에 대한 상세 정보를 확인합니다.	설치 기반 정보 보기 판매된 제품 정보 보기
플레이북 사용	플레이북에서 제공되는 단계별 지침에 따라 작업을 완료하고 케이스를 해결합니다.	Playbook과 상호작용

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

추가 기능

기능	설명	상세 정보
결정 안내 사용	결정 안내는 질문에 답변하고 정보를 입력하도록 요청하며 케이스를 해결하는 데 필요한 단계에 대한 권장 사항을 제공합니다.	Playbook에서 Guided Decisions를 사용하여 케이스 해결 권장 작업에서 Guided Decisions를 사용하여 케이스 해결
권장 작업 사용	권장 작업은 케이스를 해결하기 위해 제안된 유용한 작업입니다. 권장 사항은 케이스 필드에 대한 지침, 결정 안내 또는 제안된 값일 수 있습니다.	Recommended Actions를 사용하여 케이스 해결
주요 케이스 주제 사용	주요 케이스 주제를 사용하여 유사한 문제가 발생한 케이스를 파악합니다.	추세 케이스 주제 보기 기존 중요 케이스에 추세 케이스 주제 추가 추세 케이스 주제에 대한 중요 케이스 생성
케이스 해결 예상 시간 (ETTR) 사용	머신 러닝을 사용하여 짧은 설명, 범주, 우선순위, 할당 그룹과 같은 케이스 속성에 따라 케이스 해결 예상 시간을 예측합니다.	케이스 해결 예상 시간 해결 시간 리본 구성요소
고객 콜백	즉시 또는 고객이 요청한 날짜와 시간에 고객에게 다시 연락합니다.	고객의 콜백 요청에 대응

CSM 작업 공간 열기

CSM Configurable Workspace 또는 CSM 에이전트 작업 공간를 열어 고객 서비스 케이스 작업을 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스.
2. 원하는 작업 공간을 선택합니다.
   - CSM Configurable Workspace 홈
   - Agent Workspace 홈

   선택한 작업 공간이 새 브라우저 탭에서 열립니다.

접촉 창구 또는 소비자 조회 및 확인

에이전트는 저장된 상호작용 기록에서 접촉 창구 또는 소비자 정보를 조회하고 정보를 검토 및 확인한 다음 상호작용 기록의 정보를 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

에이전트는 이름, 전화 번호, 이메일 주소, 케이스 번호 또는 주문 번호와 같은 정보를 검색할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 저장된 상호작용 기록에서 다음 동작 중 하나를 수행합니다.
3. 성 또는 이름의 처음 몇 글자 또는 전화 번호나 케이스 번호의 처음 몇 자리 숫자와 같은 정보를 입력합니다.
   이러한 필드는 자동 완성 검색 기능을 사용하여 결과를 목록으로 표시하고, 더 많은 문자를 입력할수록 결과를 좁힙니다. 검색 결과에 표시 필드가 여러 개 있으면 접촉 창구를 구별하는 데 도움이 됩니다. 기록 번호를 검색하면 해당 기록과 연결된 접촉 창구 또는 소비자가 검색 결과에 반환됩니다.

   주:
   필드에서 문자를 삭제하여 검색 결과를 지웁니다.

4. 목록에서 원하는 결과를 선택합니다.
   이 작업은 선택한 접촉 창구 또는 소비자에 대한 정보를 검증 카드에 표시합니다. 정보가 올바르지 않은 경우 2~4단계를 반복합니다.
5. 선택한 접촉 창구 또는 소비자를 확인합니다.

   이 동작은 다음을 수행합니다.

   - 상호작용 기록의 계정 및 접촉 창구 또는 소비자 필드에 내용을 입력합니다.
   - 확인됨 확인란에 체크 표시를 합니다.

6. 옵션: CSM 에이전트 작업 공간에서 취소를 클릭하면 팝업 창이 닫힙니다.
   검색을 취소하면 상호작용 기록에 대한 자세한 정보는 변경되지 않고 그대로 유지됩니다.
7. 옵션: 2~4 단계를 반복하고 다른 검색 정보를 입력하여 다른 접촉 창구 또는 소비자를 조회하고 확인할 수 있습니다.
8. 저장을 클릭하여 상호작용 기록을 저장하고 관련 목록을 새로 고칩니다.

관련 정보

조회 및 확인

조회 및 확인을 통해 접촉 창구 또는 소비자 생성

에이전트는 상황별 측면 패널의 조회 및 확인 기능에서 접촉 창구 또는 소비자를 생성할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace에 적용됩니다.

에이전트는 조회 및 확인 기능을 사용하여 접촉 창구 및 소비자를 검색할 수 있습니다. 사용자의 정보를 확인한 후 에이전트는 상호작용 기록에 해당 정보를 입력할 수 있습니다.

에이전트가 접촉 창구 또는 소비자를 찾을 수 없는 경우, 조회 및 확인 기능에서 해당 사용자에 대한 기록을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 저장된 상호작용 기록에서 상황별 측면 패널에 있는 다음 아이콘 중 하나를 클릭하여 조회 및 확인 기능에 액세스합니다.
   - 접촉 창구 확인 아이콘( )
   - 소비자 확인 아이콘( )
3. 접촉 창구 확인 또는 소비자 확인 필드에 사용자 정보를 입력합니다.
   이 정보에는 성 또는 이름의 처음 몇 글자 또는 전화번호나 케이스 번호의 처음 몇 자리 숫자와 같은 정보가 포함됩니다.
4. 접촉 창구나 소비자를 찾을 수 없는 경우 기록을 만들려면 접촉 창구 생성 또는 소비자 생성을 클릭합니다.

   상황별 측면 패널에 접촉 창구 생성 또는 소비자 생성 양식이 표시됩니다.

   접촉 창구 생성을 클릭했을 때 상호작용 기록의 계정 필드에 정보가 입력되면, 접촉 창구 생성 양식의 계정 필드에도 동일한 정보가 입력됩니다.
5. 양식의 필드에 정보를 추가하고 생성을 클릭합니다.
   시스템은 다음 작업을 수행합니다.
   - 접촉 창구 또는 소비자 기록이 저장됩니다.
   - 접촉 창구 또는 소비자 카드가 생성되어 나타납니다.
   - 정보가 상호작용 기록에 추가됩니다.

관련 정보

조회 및 확인

접촉 창구 또는 소비자 조회 및 확인

고객 서비스 관리 작업 공간에서 설치 기반 보기

CSM 작업 공간에서 고객의 설치 기반을 검토하여 채택 및 상향 판매 기회뿐만 아니라 필요한 지원을 신속하게 확인합니다.

시작하기 전에
Customer Service Install Base Management 플러그인(com.snc.install_base)이 활성화되어 있어야 합니다.
필요한 역할: sn_customerservice_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.

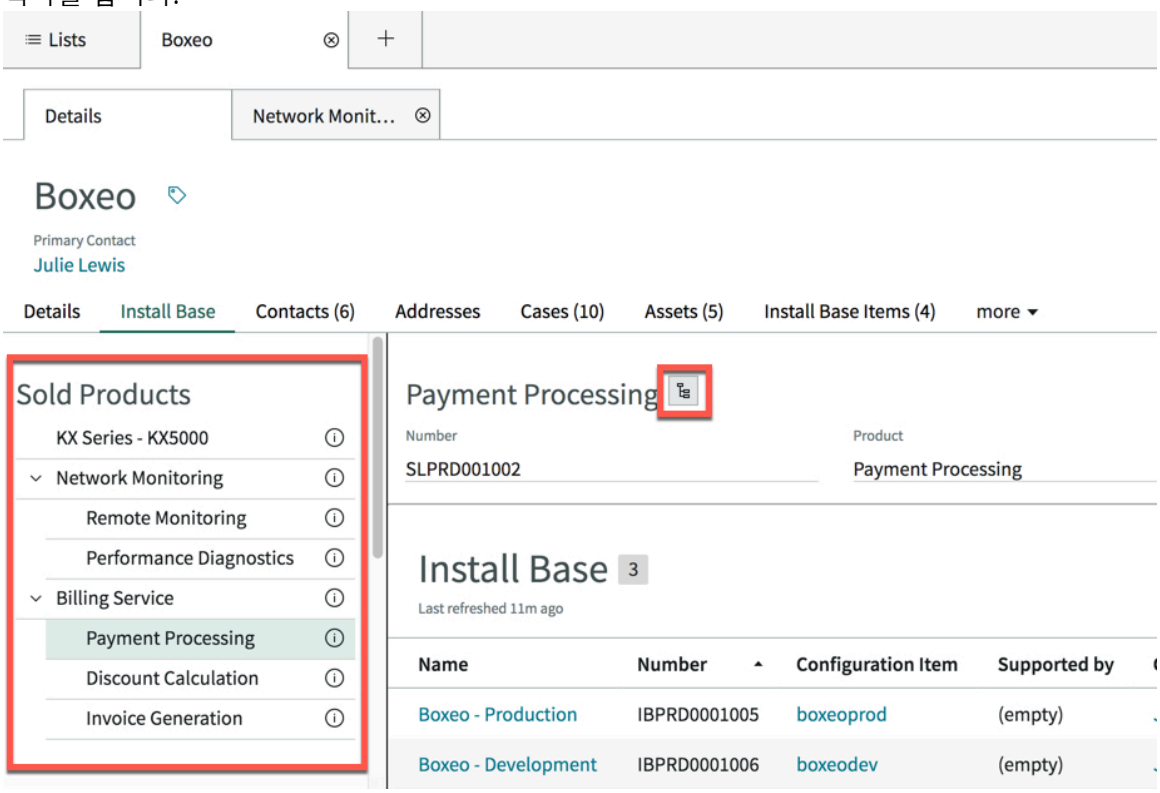
이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

고객이 구매한 제품 및 서비스에 대한 정보, 배송 방법 및 제품 모델과 함께 제공되는 추가 구성요소를 볼 수 있습니다.

프로시저

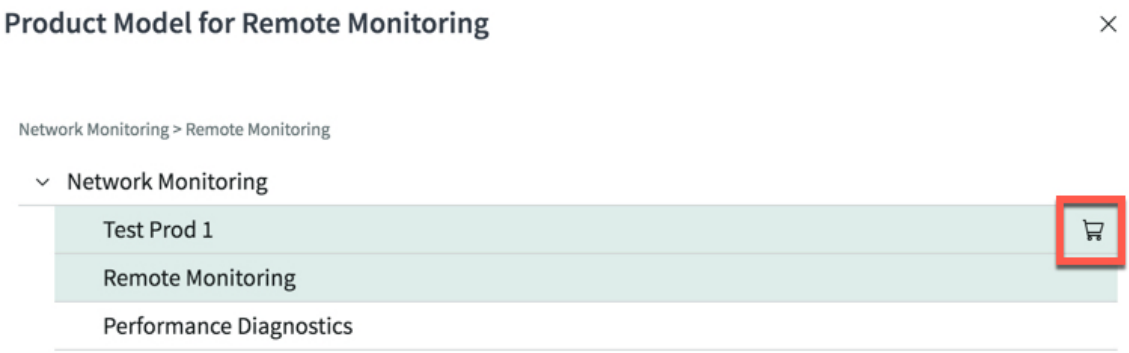
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스.
2. 작업 공간을 엽니다.
3. 설치 기반을 보려는 계정을 선택합니다.
4. 설치 기반 관련 목록을 선택합니다.
5. 판매된 제품 트리 뷰를 스크롤하여 판매된 제품에 대한 세부 정보 및 여기에 속한 설치 기반 항목 목록을 봅니다.



6. 양식 헤더에서 계층 구조 아이콘 을 선택하여 판매된 제품이 속한 정식 제품 모델을 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.

제품 모델 계층 구조가 별도의 창에서 열립니다. 구입하지 않은 제품 구성요소 옆에는 쇼핑 카트 아이콘 이 있습니다.



7. 다음으로 이동하여 구성 가능한 작업 공간에서 설치 기반 항목 및 관련 목록을 봅니다. 제품 〉 설치 기반 항목.
8. 설치 기반 항목을 열어 설치 기반 항목의 세부 정보를 봅니다.

> **주:**
> 오른쪽 탐색 창을 사용하여 설치 기반 항목 및 관련 목록을 볼 수도 있습니다.

CSM 작업 공간에서 판매된 제품 정보 보기

고객 서비스 에이전트나 관리자가 계정 혹은 소비자에게 판매된 제품과 관련된 서비스 오퍼링을 볼 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보

> **주:**
> 이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

고객 서비스 에이전트는 문제의 영향을 받는 판매 제품과 관련된 서비스를 볼 수 있습니다. 서비스 약정과 가용성도 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
3. 판매된 제품을 클릭하여 케이스와 관련된 판매 제품과 서비스 오퍼링을 확인합니다.
4. 서비스 오퍼링을 클릭하여 관련 서비스 약정을 봅니다.

CSM 작업 공간에서 지식 문서 검색

에이전트 지원에서 유사한 지식 문서를 포함한 지식 문서를 검색합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, 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

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

에이전트 지원은 케이스 양식의 짧은 설명 필드에 입력된 텍스트를 기반으로 상황별 검색 결과를 표시합니다. 이러한 검색 결과에는 지식 문서 및 오픈되었거나 해결된 케이스 및 커뮤니티 컨텐츠 등, 다른 유형의 정보가 포함됩니다. 확인할 특정 정보 유형을 선택하여 결과 목록을 좁힐 수 있습니다.

주:
Predictive Intelligence for Customer Service Management 플러그인(com.snc.csm_ml)을 사용하여 비슷한 지식 문서를 볼 수도 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
3. 에이전트 지원 패널에서 자원 검색 아이콘( )을 클릭하고 소스 검색을 선택합니다.
   - 지식 문서
   - 유사한 지식 문서
4. 지식 문서를 선택합니다.
5. 연결을 클릭합니다.
   구성에 따라 링크를 추가하거나 활동 스트림의 추가 코멘트(고객에게 표시) 부분에 문서를 직접 포함할 수 있습니다.

하위 탭에서 지식 문서 열기

에이전트 지원에서 지식 문서를 검색한 후 하위 탭에서 해당 문서를 엽니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
3. 에이전트 지원 패널의 기본 검색에서 문서를 선택하거나 검색 창을 사용하여 특정 항목을 검색합니다.
4. 상위 케이스의 새 하위 탭에서 문서를 열려면 문서 링크를 클릭합니다.

케이스에서 지식 문서를 생성합니다.

고객 서비스 케이스에서 지식 문서를 만들어 고객 서비스 케이스의 정보를 다시 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, 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

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다. 플랫폼 인터페이스의 케이스에서 지식 문서를 생성할 수도 있습니다.

관리자는 고객 서비스 케이스에서 문서 생성을 활성화 해야 합니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
3. 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭합니다.
4. 지식 문서 생성을 클릭합니다.
   이렇게 하면 하위 탭에 새 지식 문서가 생성됩니다. 기본적으로 새 문서는 KCS 문서 템플릿에서 만들어집니다. 다음 정보가 케이스에서 지식 문서로 복사됩니다.
   - 짧은 설명
   - 소스
   - 원인
   - 종결 메모
5. 지식베이스 필드에 이 문서를 표시할 지식베이스의 이름을 입력합니다.
6. 옵션: 지식 문서를 편집합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

지식 격차 보고

케이스를 해결하는 데 도움이 되는 관련 지식 문서를 찾을 수 없는 경우 지식 격차를 보고할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, workspace_admin, admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다. 플랫폼 인터페이스에서 케이스에 대한 지식 격차를 보고할 수도 있습니다.

지식 문서를 검색하고 고객 서비스 케이스에 연결할 수 있습니다. 관련 문서를 찾을 수 없는 경우 지식 격차를 보고할 수 있습니다. 권한이 있는 경우에는 지식 문서를 생성할 수도 있습니다.

고객 서비스 케이스 관리자는 케이스에 대한 수요 인사이트 대시보드를 사용하여 지식 범위가 없거나 불충분한 케이스를 식별할 수 있습니다. 자세한 내용은 케이스에 대한 수요 인사이트 대시보드 를 참조하십시오.

프로시저

1. 고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 옵션: 기존 지식 문서를 검색하거나 지식 문서를 생성하여 케이스 해결을 지원할 수 있습니다.
3. 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭하고 지식 격차 보고를 클릭합니다.

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

플랫폼 인터페이스에서 케이스 양식의 지식 격차 보고 관련 링크를 클릭하고 나타나는 팝업 창에 정보를 입력합니다.
하위 탭에 새 지식 피드백 작업이 열립니다. 케이스의 짧은 설명이 작업의 설명 필드에 복사됩니다.

4. 옵션: 지식 피드백 작업 설명을 편집합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
작업이 케이스 양식의 지식 격차 관련 목록에 추가됩니다.

케이스로부터 커뮤니티 스레드에 응답

커뮤니티 토론에서 만든 케이스의 경우, 고객 서비스 에이전트가 새 브라우저 탭에서 토론 내용을 보고 응답할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

커뮤니티 토론에서 만들어진 케이스에는 채널 필드가 커뮤니티로 설정되어 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 커뮤니티 토론에서 만들어진 케이스를 엽니다.
3. 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭하고 커뮤니티 스레드 표시를 선택합니다.
이 UI 작업은 채널이 커뮤니티인 경우에만 사용할 수 있습니다.
4. 새 브라우저 창에서 커뮤니티 토론을 보고 필요에 따라 응답합니다.

응답 템플릿을 사용하여 케이스 및 케이스 작업에 정보 추가

고객 서비스 에이전트는 응답 템플릿에서 컨텐츠를 복사하고 케이스 및 케이스 작업에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_templated_snip.template_snippet_reader 역할의 sn_customerservice_agent

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

CSM 작업 공간의 상황별 사이드바를 통해 고객 서비스 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 정보에 액세스할 수 있습니다. 여기에는 여러 유형의 정보에 액세스하기 위해 클릭할 수 있는 아이콘 열이 포함됩니다. 응답 템플릿 아이콘을 클릭하면 복사하여 케이스 및 케이스 작업에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능한 메시지가 표시됩니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 고객 서비스 케이스 또는 케이스 작업을 엽니다.
3. 상황별 사이드바에서 응답 템플릿 아이콘( )을 클릭하여 템플릿 목록을 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.

4. 응답 템플릿 측면 패널에서 템플릿을 검색합니다.
5. 템플릿을 선택한 후 클립보드로 복사를 클릭합니다.
6. 작업 메모 필드 또는 추가 코멘트 필드에 템플릿 텍스트를 붙여 넣습니다.

관련 정보

응답 템플릿

고객 정보 센터 사용

고객 문의 지원에 대해 자세히 알아보려면 핵심 고객 정보와 최근 고객 활동을 간략히 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

비즈니스 위치에 Walk-up Experience를 사용하는 경우:
sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager 또는 sn_customerservice.svc_location_consumer_agent.

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

사용 중 CSM 에이전트 작업 공간 이고 인스턴스에 고객 정보 센터가 활성화되어 있는 경우 상호작용 기록 내에서 고객 정보 및 고객 활동 탭을 클릭할 수 있습니다.

를 사용하는 CSM Configurable Workspace경우에는 상호작용, 연락처, 계정, 소비자 기록에서 고객 정보 센터에 액세스할 수 있습니다.

고객 정보 센터를 사용하여 지원을 문의하는 고객의 핵심 고객 정보와 최근 활동을 간략히 확인합니다. 날짜나 패싯별로 필터링하여 필요한 정보에 접근할 수 있습니다.

주:
고객 정보 센터에 계정 정보를 표시하려면 계정에 접촉 창구 정보가 있어야 합니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 상호작용, 연락처, 계정 또는 소비자 기록에서 고객 정보를 선택하여 고객의 핵심 정보를 확인합니다.
3. 상호작용, 연락처, 계정 또는 소비자 기록에서 고객 활동을 선택하여 고객의 최근 활동 또는 에이전트와 고객 간의 채팅 요약을 봅니다.
4. 케이스를 생성하거나 상호작용을 종료합니다.

Playbook에서 **Guided Decisions**를 사용하여 케이스 해결

에이전트는 Playbook의 결정 트리를 통해 케이스를 해결하는 데 도움을 주고 케이스 해결을 위해 다음으로 수행할 수 있는 단계에 대한 권장 사항을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
결정 트리는 필요한 경우 대답하고 입력할 수 있는 일련의 질문을 제시합니다. 결정 트리는 답변을 평가하고 다음 질문 세트를 제공하거나 다음에 수행해야 할 작업에 대한 지침을 제공합니다. 예를

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

들어, 고객에게 문제 해결에 도움이 되는 지식 문서를 첨부하거나 해결책을 제안하는 것이 지침이 될 수 있습니다.

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace 및 CSM 에이전트 작업 공간에 적용됩니다.

작업 중인 케이스의 컨텍스트에 따라 CSM 작업 공간의 Playbook 또는 CSM Configurable Workspace의 권장 작업으로 결정 트리가 나타납니다. 권장 작업 사용에 대한 자세한 내용은 권장 작업에서 Guided Decisions를 사용하여 케이스 해결 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 작업하려는 케이스를 엽니다.
3. **Playbook**을 선택합니다.
4. 입력을 제공하고 다음 또는 이전 질문 세트로 이동하거나 결정 트리 플로우를 해제하여 결정 트리를 진행합니다.
5. 옵션: 내 응답 보기 탭에서 노드 옆에 있는 편집)을 선택하여 선택 항목 또는 입력한 값을 수정합니다.
6. 작업 버튼을 선택하거나 최종 지침을 해제합니다.
   수행한 작업이 활동 목록에 업데이트됩니다.

권장 작업에서 **Guided Decisions**를 사용하여 케이스 해결

에이전트는 유형 결정 트리의 권장 작업을 수행하여 케이스 문제를 해결하고 케이스를 해결하는 다음 단계에 대한 권장 사항을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, admin

이 태스크 정보
결정 트리는 상황별 측면 패널에 일련의 질문을 제시하므로 필요한 경우 대답하고 입력을 제공할 수 있습니다. 결정 트리는 답변을 평가하고 다음 질문 세트를 제공하거나 다음에 수행해야 할 작업에 대한 지침을 제공합니다. 예를 들어, 고객에게 문제 해결에 도움이 되는 지식 문서를 첨부하거나 해결책을 제안하는 것이 지침이 될 수 있습니다.

이 작업은 CSM Configurable Workspace에 적용됩니다. 작업 중인 케이스의 컨텍스트에 따라 결정 트리가 CSM Configurable Workspace의 상황별 측면 패널에 Recommended Actions 카드로 표시될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 **CSM Configurable Workspace**.
2. 작업하려는 고객 서비스 케이스를 엽니다.
3. 상황별 측면 패널에서 Recommended Actions 아이콘( )을 선택합니다.
   케이스 컨텍스트에 따라 측면 패널에 지침 및 결정 트리에 대한 카드가 표시될 Recommended Actions 수 있습니다.
4. Recommended Actions 카드를 검토하고 결정 트리가 있는 권장 작업을 선택할지 여부를 결정합니다.

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

- 권장 사항을 수락하려면 카드에서 작업 버튼을 선택합니다.
- 상황별 측면 패널에서 권장 사항을 제거하려면 카드에서 해제를 선택합니다.

  권장 사항 카드가 현재 탭에서 이력 탭으로 이동합니다.

5. 입력을 제공하고 다음 또는 이전 질문 세트로 이동하거나 결정 트리 플로우를 해제하여 결정 트리를 진행합니다.
6. 옵션: 내 응답 보기 탭에서 노드 옆에 있는 편집)을 선택하여 선택 항목 또는 입력한 값을 수정합니다.
7. 작업 버튼을 선택하여 해결 방법을 적용하거나 제안된 작업을 수행합니다.
8. 옵션: Recommended Actions 카드를 계속 검토하고 문제를 해결하기 위해 필요에 따라 수락하거나 거부합니다.

Recommended Actions 애플리케이션 사용

Recommended Actions 애플리케이션을 통해 작업 공간에서 지침 및 결정 안내 트리 유형의 권장 작업을 사용하여 케이스를 신속하게 해결합니다. 필드 권장 사항을 사용하여 필드 값에 대한 권장 사항을 가져옵니다. AI Search 옵션을 사용하여 다양한 소스에서 관련 자원을 검색합니다.

권장 작업

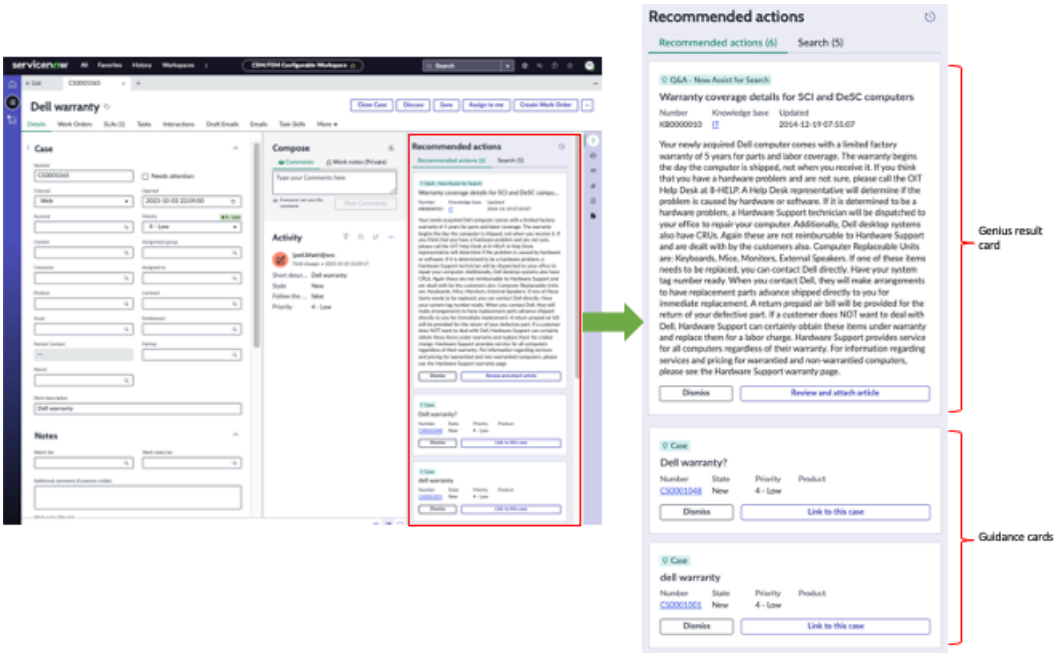
권장 작업은 작업 공간의 상황별 측면 패널에 카드로 나타납니다. 작업 중인 기록 유형에 따라 이러한 카드에는 가장 빠른 해결 경로를 찾는 데 도움이 되는 정보가 포함되며, 이를 통해 다양한 소스에서 정보를 조사하고 수집하는 데 소요되는 시간을 최소화합니다.

세 가지 작업 유형을 사용할 수 있습니다.

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

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

작업 공간의 권장 작업 카드



권장 작업 카드에는 다음 정보가 표시됩니다.

- 권장 사항을 간략하게 설명하는 힌트
- 유용한 문서에 대한 이미지와 링크를 포함할 수 있는 권장 작업에 대한 짧은 요약을 보여주는 미리 보기
- 작업을 수락하거나 거부하는 옵션

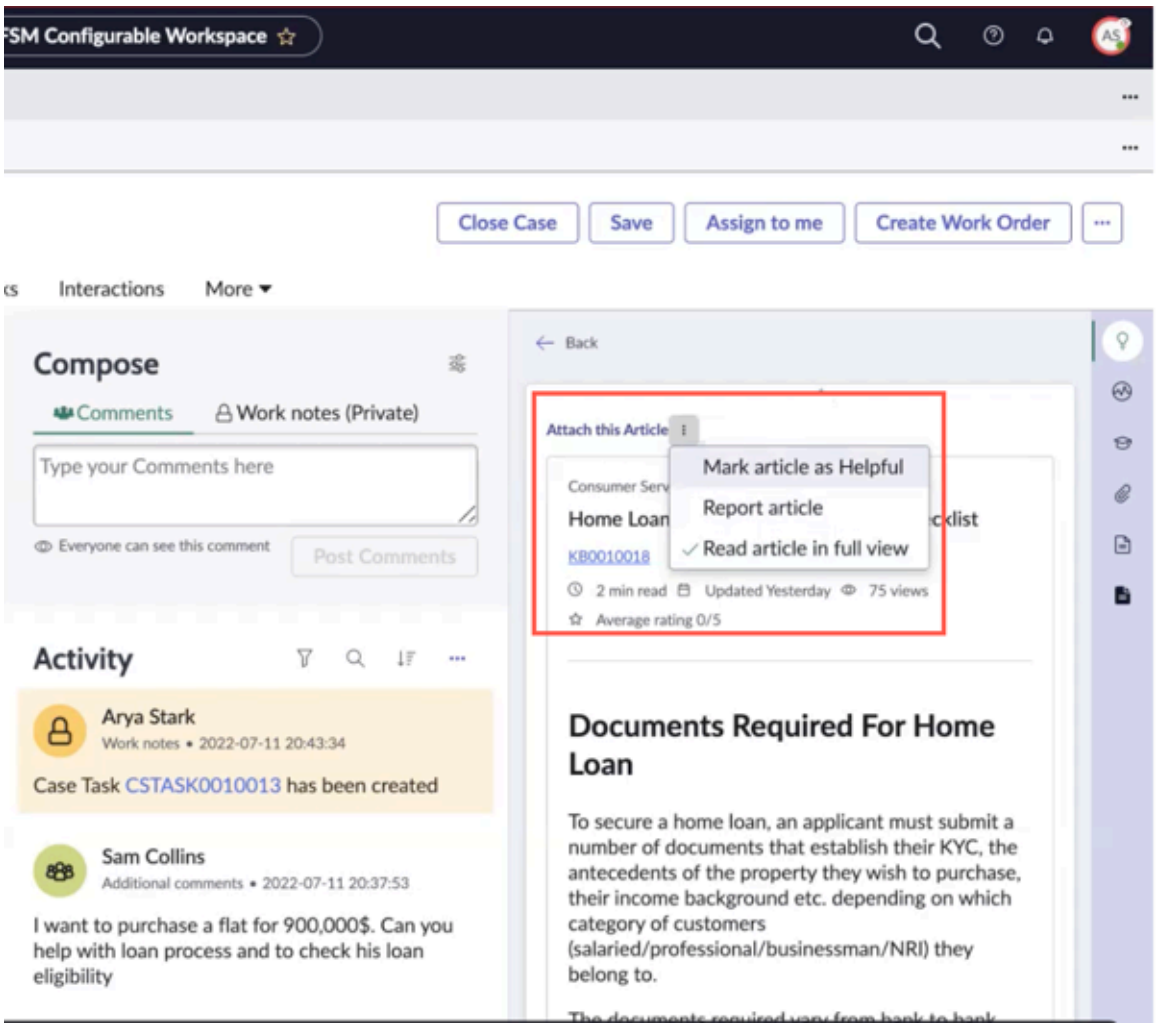
여러 카드가 표시되는 경우 카드는 카드가 생성될 때 설정된 순서 값에 따라 정렬됩니다.

기본 및 보조 작업

선택하는 권장 사항에 따라 상황별 측면 패널 또는 하위 탭에 다음에 표시되는 항목과 기록이 업데이트되는 방식이 결정됩니다. 일부 작업에는 즉시 수행되는 단일 클릭이 포함됩니다. 다른 작업에는 카드의 기본 작업을 클릭한 후 선택할 수 있는 보조 작업이 있을 수 있습니다. 예를 들어, 지식베이스 문서를 검토하고 첨부하는 작업을 선택하면 검토를 위해 측면 패널에 지식 문서가 열립니다. 그런 다음 기록에 문서를 첨부하거나 추가 작업 아이콘(⋮)에서 옵션을 선택하는 등 보조 옵션을 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.

권장 작업에 대한 보조 옵션의 예



Recommended Actions 프로세스

Recommended Actions

항목	설명
한 번 클릭하여 수행하는 작업	• 지침이 진행 중 또는 완료됨 상태로 전환됩니다. • 메시지는 작업이 수행되었거나 완료되었음을 나타냅니다. 시스템이 기록을 그에 따라 업데이트합니다. • 선택한 권장 사항 카드가 권장 작업 또는 검색 탭에서 작업 이력으로 이동합니다. 카드에는 권장 사항에 대해 수행된 작업과 모든 출력(예: 고객에 대해 생성된 신용 보고서 및 신용 점수)이 표시됩니다.
상황별 측면 패널 또는 하위 탭에서 수행하는 작업	• 작업 버튼을 선택하면 지침이 진행 중 상태로 전환되지 않습니다. 다른 사용자가 여전히 이 지침을 보고 조치를 취할 수 있습니다. • 상세 정보 경험에서 작업 버튼을 선택하면 지침이 진행 중 또는 완료됨 상태로 전환됩니다.

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

Recommended Actions

항목	설명
	• 메시지는 작업이 수행되었거나 완료되었음을 나타냅니다. 시스템이 기록을 그에 따라 업데이트합니다. • 선택한 권장 사항 카드가 권장 작업 또는 검색 탭에서 작업 이력으로 이동합니다. 주: 결정 안내 트리의 경우 미리 보기 버튼을 선택하면 측면 패널에서 지침이 열리고 진행 중 상태로 전환됩니다.
오류 처리	작업이 오류 상태로 끝나면 다음과 같은 상황이 발생합니다. • 오류 알림이 표시됩니다. 시스템이 기록을 그에 따라 업데이트합니다. • 카드에 권장 사항의 오류 상태가 표시됩니다. • 해제되면 카드가 작업 기록으로 이동합니다.

필드 권장 사항

필드 권장 사항은 양식의 필드 아래에 표시되거나 자동으로 채워져 필드에 권장되는 값을 제공하는 메시지입니다. 예를 들어, 필드 권장 사항은 케이스에 대한 짧은 설명의 텍스트를 기반으로 할당 그룹을 추천할 수 있습니다.

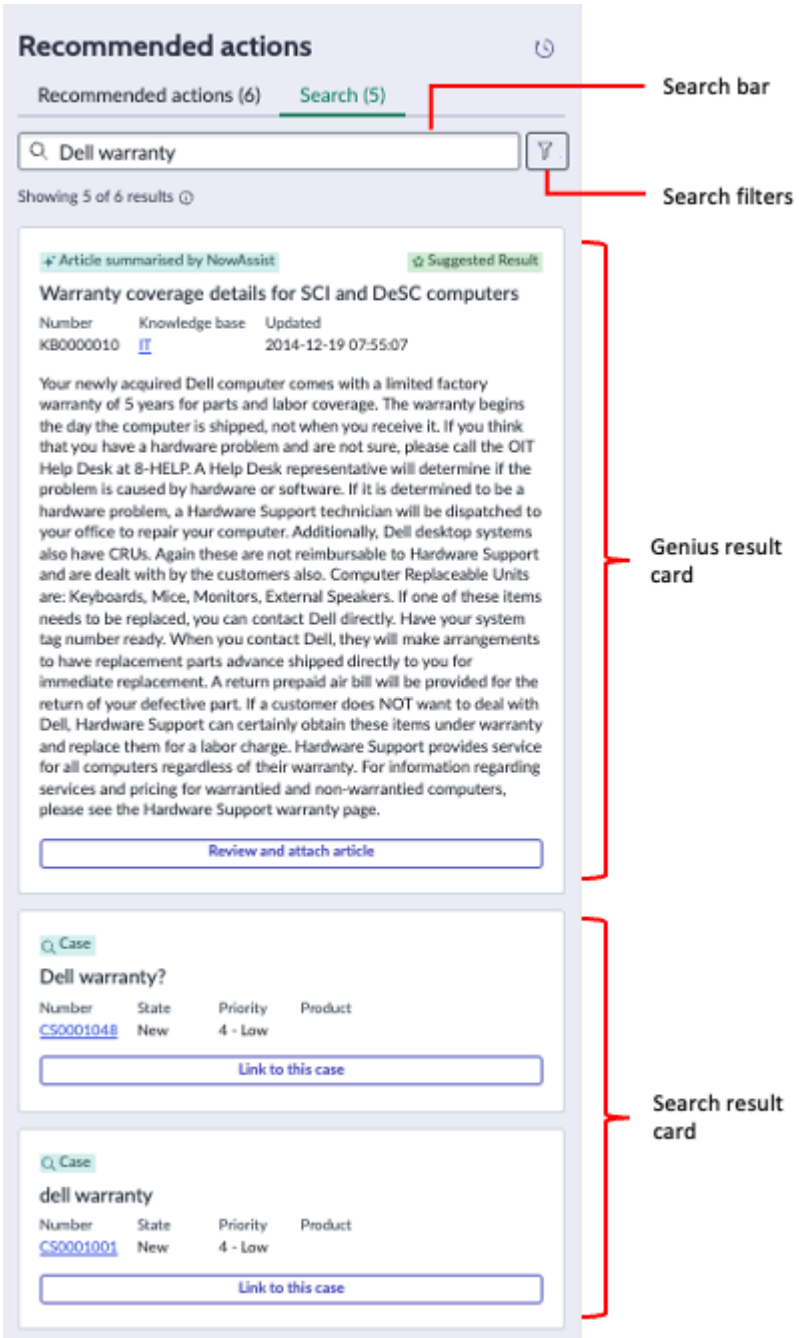
권장 사항에 대한 설명을 읽고 필드에 권장 값을 사용할 수 있습니다.

AI Search

AI Search를 사용하면 관련 자원을 검색하여 케이스 또는 고객 문제를 해결할 수 있습니다. AI Search 구성에 따라 AI Search 탭에는 검색 결과, Genius 결과 대답 또는 둘 다 표시됩니다. AI Search 결과는 조치를 취할 수 있는 지침 형태로 나타납니다. Fenius 결과 답변은 카드에서 직접 수행할 수 있는 작업과 함께 검색 쿼리에 대한 가장 관련성이 높은 답변 또는 상위 결과입니다.

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

작업 공간의 **AI Search** 카드



AI 검색 카드의 요소

요소	설명
검색 창	검색 결과를 생성하는 검색 쿼리를 수락합니다. 이 검색 쿼리를 수정하고 다시 검색하여 다른 결과를 볼 수 있습니다.
검색 결과 카드	각 검색 결과에 대한 검색 아이콘, 검색 소스, 제목, 요약 필드 값 및 텍스트 스니펫을 표시하고 제목 및 텍스트 스니펫에서 검색 쿼리 용어를 강조 표시합니다. 결과를 선택하여 소스 기록 전체를 보거나 지침에 따라 작업할 작업을 선택할 수 있습니다.

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

AI 검색 카드의 요소

요소	설명
Genius 결과 카드	Genius 결과 아이콘, 제목, 답변 요약 및 Genius 결과 카드에 대해 수행할 작업을 표시합니다. 주: Genius 결과 카드에 항상 답변 요약이 표시되는 것은 아닙니다.
검색 필터	검색 소스로 검색 결과를 구체화하기 위한 필터 옵션을 표시합니다.
검색 카운트	일치하는 총 검색 결과 수를 표시합니다. 검색 필터는 각 검색 소스에 대해 일치하는 결과 수를 표시합니다. 주: 표시되는 검색 결과와 총 검색 수는 보안 권한에 따라 또는 검색 결과가 이미 실행된 경우에 따라 달라질 수 있습니다. 실행된 지침은 작업 이력 으로 이동되고 총 검색 수에 반영되지만 실행된 지침은 검색 결과에 표시되지 않습니다.
더 보기	더 많은 검색 결과를 표시합니다.

Recommended Actions를 사용하여 케이스 해결

서비스 에이전트는 Recommended Actions를 사용하여 고객 문제 해결을 지원하고 케이스를 빠르게 해결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_user

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace에 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 **CSM Configurable Workspace**.
2. 작업하려는 고객 서비스 기록을 엽니다.
3. 상황별 측면 패널에서 Recommended Actions 아이콘( )을 선택합니다.
4. Recommended Actions 탭을 선택합니다.
   기록 컨텍스트에 따라 지침, 결정 트리 또는 둘 다에 대한 카드가 표시됩니다.
5. Recommended Actions 카드를 검토하고 다음 중 하나를 수행합니다.

   a. 권장 사항을 수락하려면 카드에서 작업 버튼을 선택합니다.
   결과는 권장 사항 유형에 따라 달라집니다.

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

권장 작업 결과

선택한 권장 사항	설명	결과
결정 트리	안내 플로우는 상황별 측면 패널에 적절한 지침을 얻기 위해 사용자가 대답해야 하는 일련의 질문을 제공합니다.	답변을 입력하면 시스템에서 선택할 수 있는 지침을 제공합니다.
지침	케이스를 처리하기 위한 권장 사항입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ▪ 지식 문서를 검토하고 첨부합니다. ▪ 신용 보고서 또는 대출 신청과 같은 항목에 대한 외부 요청을 제출합니다. ▪ 작업 주문을 생성하고 케이스를 처리합니다.	시스템에서 작업을 수행합니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ▪ 지식 문서 지침: 검토를 위해 문서가 상황별 측면 패널의 현재 탭이나 하위 탭에서 열립니다. 그런 다음 케이스를 처리하기 위한 보조 작업을 선택할 수 있습니다. ▪ 외부 요청 지침: 기록에 하위 탭이 열리고 대출 신청과 같은 요청에 필요한 추가 정보를 입력합니다.

b. 상황별 측면 패널에서 권장 사항을 제거하려면 카드에서 해제를 선택합니다.
권장 사항 카드가 **Recommended Actions** 탭에서 이력 탭으로 이동합니다.

6. Recommended Actions 카드를 계속 검토하고 문제를 해결하기 위해 필요에 따라 수락하거나 거부합니다.

에서 **AI** Search를 **Recommended Actions** 사용하여 케이스 해결

에이전트는 AI Search를 Recommended Actions 사용하여 고객 문제 해결을 지원하고 케이스를 빠르게 해결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_nb_action.next_best_action_user

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace에 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 **CSM Configurable Workspace**.

2. 고객 서비스 기록을 엽니다.

3. 상황별 측면 패널에서 Recommended Actions 아이콘( )을 선택합니다.

4. AI Search 탭을 선택합니다.

5. 검색 창 필드에 검색 쿼리를 입력합니다.

6. 검색 아이콘( )을 선택하거나 Enter 키를 누릅니다.
AI 검색 결과나 Genius 결과 또는 둘 다 카드로 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.

7. 옵션: 검색 필터 필드에서 결과를 필터링할 검색 소스를 선택합니다.
8. 검색 결과 또는 Genius 결과 카드를 검토하고 작업 버튼을 클릭하여 해당 결과를 선택하여 고객 문제를 해결합니다.
   결과 카드가 검색 탭에서 작업 이력으로 이동합니다.

추세 케이스 주제 보기

케이스의 백로그를 분석하고 유사한 기본 문제를 가리키는 케이스 클러스터를 식별합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

클러스터 및 클러스터 개념의 목록을 봅니다.

- 클러스터 개념에는 케이스에 대한 짧은 설명에 표시된 상위 10개 반복 단어가 나열됩니다.
- 클러스터 크기는 클러스터의 케이스 수를 나타냅니다.
- 클러스터 품질은 케이스 유사도의 백분율 값을 제공합니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 다음으로 이동 목록 〉 인기 케이스 주제 〉 지난 1주.

다음에 수행할 작업

클러스터 요약 양식 세부 정보, 관련 케이스 및 관련 중요 케이스를 보려면 클러스터 **ID**를 클릭합니다.

추세 케이스 주제에 대한 중요 케이스를 생성할 수도 있습니다.

기존 중요 케이스에 추세 케이스 주제 추가

케이스의 백로그를 연결할 수 있는 기존 중요 케이스를 식별하여 케이스를 보다 효율적으로 작업하고 유사한 케이스를 한 번에 해결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 다음으로 이동 목록 〉 인기 케이스 주제 〉 지난 1주.
3. 클러스터 **ID**를 클릭합니다.
4. 관련 중요 케이스 관련 목록에서 기존 관련 중요 케이스가 있는지 확인합니다.
5. 관련 케이스 관련 목록에서 기존 중요 케이스에 하위 케이스로 추가하려는 케이스를 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. 편집을 클릭합니다.
7. 상위 필드에서 하위 케이스를 추가할 중요 케이스의 번호를 복사합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

추세 케이스 주제에 대한 중요 케이스 생성

케이스의 백로그를 추가할 중요 케이스를 생성하여 케이스를 보다 효율적으로 작업하고 유사한 케이스를 한 번에 해결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

추세 케이스 주제를 추가할 기존 중요 케이스를 찾지 못한 경우 클러스터가 중요 케이스로 적절하다고 생각되면 중요 케이스를 적절히 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 다음으로 이동 목록 〉 인기 케이스 주제 〉 지난 1주.
3. 클러스터 **ID**를 클릭합니다.
4. 관련 중요 케이스 관련 목록에서 기존 관련 중요 케이스가 있는지 확인합니다.
5. 관련 중요 케이스가 없는 경우에는 중요 케이스 생성을 클릭합니다.
   중요 케이스가 생성되었습니다.

   케이스의 상위 필드가 비어 있고 케이스가 오픈 상태인 경우 모든 관련 하위 케이스가 중요 케이스에 하위 케이스로 연결됩니다.

다음에 수행할 작업

중요 케이스에 접근하려면 중요 케이스가 생성되었다는 확인 메시지의 링크를 클릭합니다.

이메일 작업 관리

CSM 작업 공간의 케이스에서 직접 이메일을 작성하고, 회신하고, 미리 볼 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 별도의 이메일 메시지를 처리하고 보낼 필요 없이 시간과 노력을 절약할 수 있습니다.

CSM 작업 공간에서 수행할 수 있는 이메일 작업은 다음과 같습니다.

- 케이스에서 이메일 작성
- 리본 구성요소에서 이메일 작성
- 케이스 활동 스트림에서 이메일 응답 전송
- 이메일 관련 목록에서 이메일 미리 보기

케이스에서 이메일 작성

에이전트는 ServiceNow 인스턴스 내 케이스에서 바로 이메일을 작성할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 두 명의 고객에게 동시에 이메일을 보내 시간과 노력을 절약할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_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.

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

대용량 이메일은 새 탭으로 열리는 전체 화면 보기에서 쉽게 작성할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 이메일을 작성하려는 케이스를 선택하여 엽니다.
   새 최상위 탭에 케이스가 열립니다.
3. 추가 UI 작업 ••• 아이콘을 클릭하고 이메일 작성을 선택합니다.
   새 이메일 화면이 케이스 탭 아래의 새 하위 탭에 전체 보기로 열립니다. 수신자 필드가 고객의 이메일 ID로 미리 채워지고 제목 필드에는 원래 케이스의 번호와 문제가 표시됩니다. 자세한 내용은 이메일 작성 을 참조하십시오.
4. 이메일을 작성하고 보내기를 클릭합니다.

   주:
   저장을 클릭하여 이메일을 저장한 후 나중에 보낼 수도 있습니다. 이러한 초안은 이메일 초안 관련 목록에서 사용할 수 있습니다.

관련 정보

리본 구성요소에서 이메일 작성

리본 구성요소에서 이메일 작성

에이전트는 외부 이메일 클라이언트를 사용할 필요 없이 CSM 작업 공간 내 케이스에서 바로 이메일을 작성할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 별도의 주소로 이메일 메시지를 보내지 않고 두 명의 고객에게 동시에 이메일을 보내 시간과 노력을 절약할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

대용량 이메일은 새 탭으로 열리는 전체 화면 보기에서 쉽게 작성할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 이메일을 작성하려는 케이스를 선택하여 엽니다.
   새 탭에 케이스가 열립니다.
3. 리본 구성요소에서 접촉 창구의 이메일 주소를 클릭합니다.
   새 이메일 화면이 새 탭에 전체 화면으로 열립니다. 수신자 필드가 고객의 이메일 ID로 미리 채워지고 제목 필드에는 원래 케이스의 번호와 문제가 표시됩니다. 자세한 내용은 이메일 작성 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.

4. 이메일을 작성하고 보내기를 클릭합니다.

> **주:**
> 저장을 클릭하여 이메일을 저장한 후 나중에 보낼 수도 있습니다. 이러한 초안은 이메일 초안 관련 목록에서 사용할 수 있습니다.

관련 정보

케이스에서 이메일 작성

이메일 템플릿에서 이메일 작성

에이전트는 이메일 템플릿을 사용하여 이메일을 작성할 수 있습니다. 이러한 템플릿에는 케이스 기록의 작성 패널에서 이메일 메시지에 쉽게 추가할 수 있는 필드의 기본값이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보

이메일 템플릿의 기본값에는 수신자(받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드의 이메일 주소), 보낸 사람, 이메일 제목 및 메시지 본문에 포함할 텍스트가 포함될 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 템플릿 기능을 참조하십시오.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 케이스를 엽니다.
3. 작성 패널에서 이메일 탭을 선택합니다.
4. 상황별 측면 패널에서 이메일 템플릿 탭을 선택합니다.
   시스템에 사용 가능한 이메일 템플릿 목록이 표시됩니다.
5. 원하는 템플릿을 선택합니다.
   선택한 템플릿 카드가 확장되어 템플릿 세부 정보가 표시됩니다.
6. 템플릿 적용을 선택합니다.
   시스템이 이메일에서 구성된 필드의 값을 채웁니다. 이러한 필드에 이미 값이 포함되어 있는 경우 선택한 템플릿을 적용하면 이 값이 덮어써집니다.
7. 옵션: 텍스트 필드에서 이메일 본문에 대한 텍스트를 추가합니다.
8. 초안으로 저장하거나 이메일 보내기를 선택합니다.
   시스템이 케이스 기록의 초안 이메일 탭에 초안 이메일을 저장합니다.

케이스 활동 스트림에서 이메일 응답 전송

고객 이메일 스레드 내에서 옵션을 사용하여 케이스에 응답합니다. 시간과 노력을 아낄 수 있는 다른 이메일 클라이언트를 사용하지 않아도 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보

> **주:**
> 이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

대용량 이메일은 새 탭에 열리는 전체 화면으로 쉽게 읽고 응답할 수 있습니다. 회신, 전체 회신 또는 전달 옵션을 사용하여 케이스 내에서 고객의 이메일에 응답하면 이전 대화 스레드의 컨텐츠가

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

포함됩니다. 이러한 옵션은 기본적으로 사용할 수 있습니다. 관리자는 이 옵션을 비활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 케이스 활동 스트림에서 이메일 응답 비활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 응답을 보내거나 전달할 활동 스트림에서 케이스를 선택하여 엽니다.
   새 탭에 케이스가 열립니다.
3. Activity Stream에서 회신을 클릭하여 고객에게 보낼 응답을 쓰거나 ⋮ 아이콘을 클릭하고 전체 회신을 선택하여 원본 이메일에 언급된 모든 고객 이메일 id에 회신하거나 전달을 선택하여 앞에서 언급하지 않은 다른 이메일 id로 이메일을 전달합니다.
4. 선택 항목을 기준으로 회신 이메일, 전체 회신 이메일 및 전달 이메일 화면을 새 탭에 전체 화면으로 엽니다.

   주:
   📎 아이콘을 클릭하여 파일 시스템에서 첨부 파일을 추가하거나 기존 케이스와 이미 연결된 첨부 파일을 삭제합니다.

5. 이메일을 작성하고 보내기를 클릭합니다.

관련 정보

활동 포매터

이메일 속성

이메일 관련 목록에서 이메일 미리 보기

케이스 내에서 바로 이메일을 미리 봅니다. 이 기능을 사용하면 케이스 관련 이메일을 선택하고 전체 뷰에서 상세 정보를 읽을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보

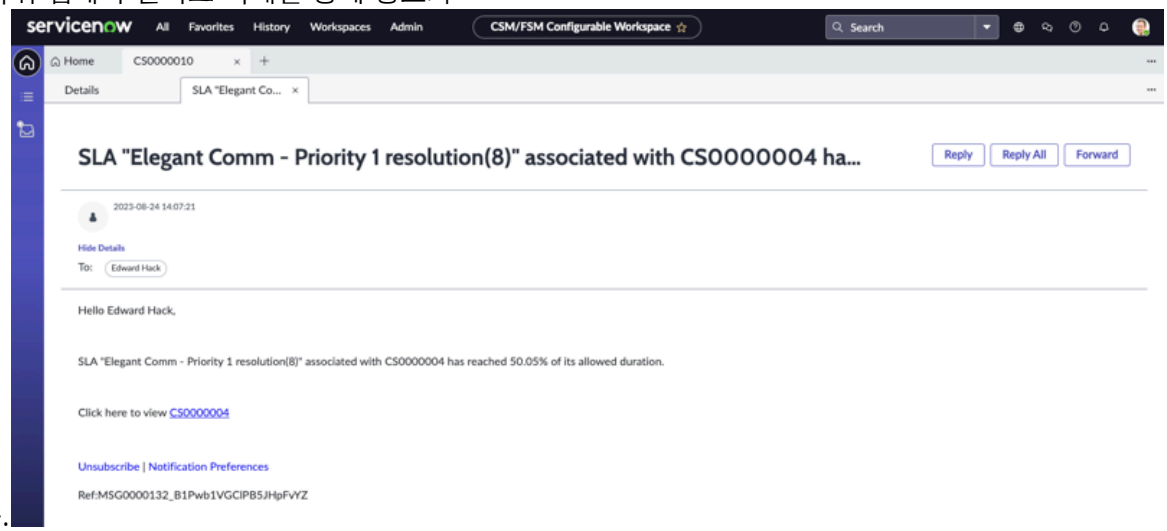
주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 이메일을 미리 보려는 케이스를 선택하여 엽니다.
   새 탭에 케이스가 열립니다.
3. 이메일 탭을 클릭합니다.
4. 관련 이메일 목록에서 미리 볼 이메일을 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.

이메일이 하위 탭에서 열리고 이메일 상세 정보가



표시됩니다.

5. 회신 또는 모두 회신을 클릭하여 보고 있는 메시지에 회신하거나 전달을 클릭하여 이메일을 전달합니다.

CSM Agent Workspace에 대한 **Workforce Optimization**

Agent Workspace를 사용하여 프로필 및 일정을 관리합니다. Coaching을 사용하여 할당된 교육을 검토하고 수행합니다.

> **중요사항:**
> 차세대 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션에 액세스하려면 ServiceNow Store에서 제공되는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션으로 전환하십시오. 이제 UI Builder를 사용하여 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service를 참조하십시오.

아래 이미지는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 서로 다른 모듈 간의 에이전트 작업 플로우를 표시합니다.

관리자가 플러그인(com.snc.wfo_csm)을 활성화하면 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 기능에 접근할 수 있습니다. 이 플러그인은 Workforce Optimization for Customer Service에서 에이전트가 Channel Management, Scheduling, Coaching, Teams 애플리케이션을 사용할 수 있는 관련 플러그인을 활성화합니다.

CSM 에이전트 작업 공간에서 프로필에 액세스

CSM 에이전트 작업 공간에서 프로필에 액세스하여 작업의 실시간 상태를 추적하고 모니터링합니다. 종결된 케이스 및 상호작용과 진행 중인 케이스 및 상호작용의 개수와 같은 정보를 추적할 수 있습니다. 또한 역할과 소속 그룹을 확인하고 관리자 및 팀원에 대한 정보를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

> **중요사항:**
> 차세대 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션에 액세스하려면 ServiceNow Store에서 제공되는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션으로 전환하십시오. 이제 UI Builder를 사용하여 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wfo_csm.employee

이 태스크 정보
프로파일에 액세스하여 분석할 수 있는 정보는 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.

- 가장 중요한 핵심성과지표
- 할당된 교육과 마감 기한
- 할당된 서비스 채널과 현재 사용률
- 현재 사용하는 기술과 기술 수준 및 향상해야 하는 기술
- 예정된 PTO

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 목록 아이콘을 클릭합니다.

CSM Agent Workspace에서 일정 관리

CSM Agent Workspace에서 달력을 사용하여 일정을 조회하거나, 휴가를 요청하거나, 동료와 교대 근무를 교환합니다. 요청한 교대 근무 중에 일할 수 있는 경우 동료의 교대조 교환 요청을 승인할 수도 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
차세대 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션에 액세스하려면 ServiceNow Store에서 제공되는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션으로 전환하십시오. 이제 UI Builder 를 사용하여 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.agent

이 태스크 정보
할당 그룹 내에 있는 에이전트와 교대조를 교환할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 달력 아이콘을 클릭합니다.

   내 달력 탭에서 일정에 액세스할 수 있습니다. 할당 그룹의 모든 에이전트 목록과 해당 일정을 보려면 팀 달력 탭을 클릭합니다.

   일정 또는 다른 에이전트 일정을 보려면 다음을 수행하면 됩니다.

   - 내 달력 탭을 클릭하여 일정을 봅니다. 그런 다음 목록 메뉴를 사용하여 일, 주 또는 월별로 보고 싶은 일정을 선택합니다.
   - 팀 달력 탭을 클릭하여 다른 에이전트의 일정을 봅니다. 그런 다음, 에이전트의 일정을 클릭하여 에이전트의 작업 및 휴식 시간을 확인합니다.
3. 요청을 합니다.

   커넥트 채팅 또는 기록의 활동 스트림을 사용하여 다른 에이전트와 통신하여 요청한 교대조를 나와 교환할지 확인할 수 있습니다.

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

Connect 채팅 및 활동 스트림 요청 옵션

목적	수행할 작업
교대조 교환 요청	**a.** 교대조 교환 요청을 클릭합니다. **b.** 내 교대조의 교대조 메뉴에서 다른 에이전트와 교환할 교대조를 선택합니다. **c.** 요청한 교대조의 에이전트 필드에서 나와 교환할 에이전트를 선택합니다. **d.** 요청한 교대조의 교대조 메뉴에서 나와 교환할 에이전트의 교대조를 선택합니다. **e.** 제출을 클릭합니다.
휴가 요청	**a.** 휴가 요청을 클릭합니다. **b.** 시작 시간 필드에 휴가를 시작할 시간을 입력합니다. **c.** 종료 시간 필드에 휴가를 종료할 시간을 입력합니다. **d.** 제출을 클릭합니다.

- 교대조 교환 요청은 교환을 요청 받은 에이전트의 승인 큐로 이동합니다.
- 휴가 요청은 직속 관리자의 승인 큐로 이동합니다.

근무 교대조에 대한 클럭인/클럭아웃 수행

CSM Agent Workspace를 사용하여 근무 교대조를 클럭인/클럭아웃합니다. 근무 상태 및 작업 시간 요약과 같은 세부 정보를 추적하여 일정을 얼마나 잘 지키고 있는지 파악할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
차세대 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션에 액세스하려면 ServiceNow Store에서 제공되는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션으로 전환하십시오. 이제 UI Builder 를 사용하여 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.agent

이 태스크 정보

CSM Agent Workspace에서 로그인하거나 상태를 근무 중으로 설정하면 클럭인 이벤트가 생성됩니다. CSM Agent Workspace에서 로그아웃하거나 상태를 오프라인 또는 휴식으로 설정하면 클럭아웃 이벤트가 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 받은 편지함 아이콘을 클릭합니다.
   - 교대조 클럭인을 수행하려면 상태를 근무 중으로 설정합니다.
   - 교대조 클럭아웃을 수행하려면 상태를 오프라인 또는 휴식으로 설정합니다.

결과

목록 〉 일정 준수 〉 근무 상태 및 작업 시간 요약 목록에서 근무 상태 및 일정 준수를 확인할 수 있습니다.

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

CSM Agent Workspace에서 교대조 교환 승인 또는 거부

동료가 내게 요청한 교대조 교환을(해당 기간 동안 근무할 수 있으면) 승인할 수 있습니다. 해당 기간에 근무할 수 없는 경우 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
차세대 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션에 액세스하려면 ServiceNow Store에서 제공되는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션으로 전환하십시오. 이제 UI Builder 를 사용하여 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 목록 아이콘을 클릭합니다.
3. 이동 승인 〉 내 승인.
4. 승인 또는 거부하려는 요청을 선택합니다.
5. 교대조 교환 요청의 상세 정보를 검토하고 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 요청을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   - 요청을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

   교대조 교환을 승인하면 애플리케이션이 요청을 관리자의 승인 큐로 이동합니다. 자세한 내용은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링 문서를 참조하십시오.

CSM 에이전트 작업 공간에서 **SMS** 대화 시작

CSM 에이전트 작업 공간에서 SMS 메시지를 작성하여 고객 서비스 케이스와 관련된 고객 접촉 창구 또는 소비자와 소통합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_workspace_user

관리자가 Conversational SMS Integration with Twilio 애플리케이션을 구성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Conversational SMS Integration with Twilio 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. Agent Workspace 홈페이지에서 에이전트 작업 공간 〉 목록 〉 상호작용 〉 내 상호작용.
3. 내 상호작용 목록에서 기존 상호작용을 수정하거나 다른 상호작용을 생성합니다.
   - 기존 상호작용을 수정하려면 내 상호작용 목록의 번호 열에서 상호작용 번호를 선택합니다.
   - 다른 상호작용을 생성하려면 내 상호작용 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 작업 공간 양식의 상세 정보 탭에서 새 상호작용에 대한 상세 정보를 입력하거나 상세 정보를 수정합니다.
   양식에 대한 자세한 내용은 CSM 작업 공간 양식 기능을 참조하십시오.

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

> **주:**
> 상호작용에 연결된 사용자 프로파일은 관리자가 `AgentInitiatedConversationUtil` 확장점을 사용하여 구성합니다. 기본적으로 Conversational SMS Integration with Twilio 애플리케이션에는 `AgentInitiatedConversationUtil` 확장점을 구현하는 `AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl` 스크립트 포함을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 메시징 상호작용에 사용자 프로파일 연결 을 참조하십시오.

5. **SMS** 작성을 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

SMS 양식 작성

필드	설명
보낸 사람	SMS 채널의 제공자 전화 번호입니다. ○ 제공자 전화 번호가 하나만 있는 경우 발신자 목록이 제공자 전화 번호로 자동 설정됩니다. ○ SMS 채널에 여러 공급자가 구성된 경우 발신자 목록에서 전화 번호를 선택할 수 있습니다.
대상	소비자 또는 고객 접촉 창구의 전화 번호입니다. 전화 번호는 E.164 형식이며 상호작용 기록과 관련된 소비자 또는 고객 접촉 창구의 전화 번호로 자동 설정됩니다. 기본적으로 소비자 및 고객 접촉 창구의 사용자 프로파일과 전화 번호 형식에 따라 SMS 채널에 대한 유효성이 검증됩니다. 수신자 목록에서 기타를 선택하면 소비자 또는 고객 접촉 창구의 전화 번호를 수동으로 입력할 수 있습니다. 수동으로 입력한 전화 번호는 E.164 형식으로 자동 변환됩니다. 자세한 내용은 전화 번호 필드 를 참조하십시오.
메시지	소비자 또는 고객 접촉 창구에 전송될 메시지입니다.
첨부 파일	첨부 파일로 전송될 파일입니다. 파일 첨부를 클릭하여 파일을 찾아 선택합니다. **주:** 기본적으로 메시지에는 이미지만 첨부할 수 있습니다. 그러나 관리자는 더 다양한 파일 유형을 업로드할 수 있도록 첨부 파일 API를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 첨부 파일 - POST /now/attachment/upload 를 참조하십시오.

7. 보내기를 클릭합니다.

결과
다음 표의 설명과 같이 워크플로우에 따라 유형 메시징의 상호작용 기록이 생성 또는 업데이트됩니다.

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

메시징 상호작용 기록 워크플로우 및 결과

워크플로우	결과
활성 상태인 상호작용기록이 없음	• SMS 채널에 대한 유형 메시징의 새로운 상호작용 기록이 자동으로 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. • 라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile] 테이블에 에이전트가 추가됩니다.
라이브 에이전트와 연결된 활성 상태의 상호작용 기록이 있습니다.	• SMS 채널의 기존 상호작용 기록에 상호작용 상세 정보가 추가됩니다. • 기존 상호작용 기록과 연결되지 않은 에이전트가 메시지를 시작한 경우 라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile] 테이블에 에이전트가 추가됩니다. 그러나 상호작용 할당은 변경되지 않습니다.
가상 에이전트와 연결된 활성 상태의 상호작용 기록이 있습니다.	• 가상 에이전트가 있는 기존 상호작용 기록이 종결되었습니다. • SMS 채널에 대한 유형 메시징의 새로운 상호작용 기록이 자동으로 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. • 라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile] 테이블에 에이전트가 추가됩니다.
다른 사용자와 연결된 활성 상태의 상호작용 기록이 있습니다.	• 이전 사용자가 있는 기존 상호작용 기록이 종결되었습니다. • SMS 채널에 대한 유형 메시징의 새로운 상호작용 기록이 자동으로 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. • 기존 상호작용 기록과 연결된 사용자 프로파일이 비활성화됩니다. • 새로운 상호작용 기록과 현재 연결되어 있는 사용자 프로파일이 생성됩니다. • 라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile] 테이블에 에이전트가 추가됩니다.

CSM Configurable Workspace에서 메시징 대화 시작

CSM Configurable Workspace에서 SMS 메시지를 작성하여 고객 서비스 케이스와 관련된 고객 접촉 창구 또는 소비자와 소통합니다.

시작하기 전에

관리자가 다음 작업을 완료했는지 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.

- 에이전트 시작 메시징 인터페이스 애플리케이션 구성. 자세한 내용은 에이전트 시작 메시징 인터페이스 를 참조하십시오.
- 에이전트가 시작한 메시지에 대해 자격을 충족하는 메시징 채널을 하나 이상 구성. 자세한 내용은 에이전트 시작 메시지에 메시징 채널 사용 여부 결정 을 참조하십시오.

필요한 역할: agent_workspace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 **CSM Configurable Workspace** 홈.
2. CSM Configurable Workspace 홈페이지에서 목록 〉 상호작용 〉 내 상호작용.
3. 내 상호작용 목록의 번호 열에서 상호작용 번호를 선택합니다.

   주:
   상호작용 유형이 메시징이 아니고, 상호작용 상태가 완료 종결 또는 중단 종결이 아닌지 확인합니다.

4. 작업 공간 양식의 상세 정보 탭에서 새 상호작용에 대한 상세 정보를 입력하거나 상세 정보를 수정합니다.
   양식에 대한 자세한 내용은 CSM 작업 공간 양식 기능을 참조하십시오.

   주:
   상호작용에 연결된 사용자 프로파일은 관리자가 *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 확장점을 사용하여 구성합니다. 에이전트 시작 메시징 인터페이스 애플리케이션에는 *sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument* 확장점을 구현하는 *AgentMessagingInteractionUserDocument* 스크립트 포함을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 시작 메시지와 사용자 프로파일 연결 을 참조하십시오.

5. 메시지 작성을 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

메시지 양식 작성

필드	설명
채널	서비스 채널에 사용할 수 있는 애플리케이션과 함께 설치되는 메시징 채널입니다. 예를 들어 **SMS**를 선택하여 SMS 메시지를 전송합니다. 관리자가 Conversational SMS Service Channel 애플리케이션을 설치한 경우 SMS 메시징 채널을 사용할 수 있습니다. 관리자는 에이전트 시작 메시지에 메시징 채널을 사용할 수 있는지 여부를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 시작 메시지에 메시징 채널 사용 여부 결정 을 참조하십시오.
받는 사람	소비자 또는 고객 접촉 창구의 수신자 ID, 또는 둘 다 없는 경우 상호작용이 시작된 사용자의 수신자 ID입니다. 수신자 ID는 소비자, 고객 접촉 창구 또는 사용자에 대해 시작된 사용자 [sys_user] 테이블 기록에서 사전 입력됩니다. 입력된 ID가 전화 번호인 경우에는 E.164에 따른 전화 번호여야 하며, 그렇지 않은 경우 E.164 형식으로 자동 변환됩니다. 자세한 내용은 전화 번호 필드 를 참조하십시오.

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

필드	설명
	관리자는 선택한 채널에 따라 수신자 ID의 형식을 구성하고 에이전트 시작 메시지와 사용자 프로파일을 연결합니다. 자세한 내용은 에이전트 시작 메시지의 수신자 ID 확인 및 에이전트 시작 메시지와 사용자 프로파일 연결 을 참조하십시오. 수신자 목록에서 기타를 선택하면 소비자 또는 고객 접촉 창구의 ID를 수동으로 입력할 수 있습니다. 수동으로 입력한 전화 번호는 E.164 형식으로 자동 변환됩니다. 자세한 내용은 전화 번호 필드 를 참조하십시오. **주:** 관리자가 메시징 채널의 수신자 ID를 수동으로 입력하는 옵션을 구성한 경우에만 기타 목록 값이 표시됩니다. 자세한 내용은 메시징 채널의 에이전트 시작 메시지 인터페이스 설정 을 참조하십시오.
보낸 사람	메시징 채널의 제공자 ID입니다. ○ 채널에 제공자 전화 번호가 하나만 구성된 경우 발신자 목록이 제공자 ID로 자동 설정됩니다. ○ 채널에 여러 공급자가 구성된 경우 발신자 목록에서 ID를 선택할 수 있습니다.
메시지	수신자에게 전송될 메시지입니다.
첨부 파일	첨부 파일로 전송될 파일입니다. 파일 첨부를 클릭하여 파일을 찾아 선택합니다. **주:** 기본적으로 메시지에는 이미지만 첨부할 수 있습니다.

7. 보내기를 클릭합니다.

결과
다음 표의 설명과 같이 워크플로우에 따라 유형 메시징의 상호작용 기록이 생성 또는 업데이트됩니다.

메시징 상호작용 기록 워크플로우 및 결과

워크플로우	결과
활성 상태인 상호작용기록이 없음	• 채널에 대한 유형 메시징의 새로운 상호작용 기록이 자동으로 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. • 라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile] 테이블에 에이전트가 추가됩니다.
라이브 에이전트와 연결된 활성 상태의 상호작용 기록이 있습니다.	• 채널의 기존 상호작용 기록에 상호작용 상세 정보가 추가됩니다. • 기존 상호작용 기록과 연결되지 않은 에이전트가 메시지를 시작한 경우 라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile] 테이블에 에이전트가 추가됩니다. 그러나 상호작용 할당은 변경되지 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.

메시징 상호작용 기록 워크플로우 및 결과

워크플로우	결과
가상 에이전트와 연결된 활성 상태의 상호작용 기록이 있습니다.	• 가상 에이전트가 있는 기존 상호작용 기록이 종결되었습니다. • 채널에 대한 유형 메시징의 새로운 상호작용 기록이 자동으로 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. • 라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile] 테이블에 에이전트가 추가됩니다.
다른 사용자와 연결된 활성 상태의 상호작용 기록이 있습니다.	• 이전 사용자가 있는 기존 상호작용 기록이 종결되었습니다. • 채널에 대한 유형 메시징의 새로운 상호작용 기록이 자동으로 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. • 기존 상호작용 기록과 연결된 사용자 프로파일이 비활성화됩니다. • 새로운 상호작용 기록과 연결되어 있는 사용자 프로파일이 생성됩니다. • 라이브 그룹 프로파일 [live_group_profile] 테이블에 에이전트가 추가됩니다.

고객 서비스 관리**(CSM) Configurable** Workspace에서 작업 계획 생성

에이전트가 설치 기반 항목의 유지관리 요구사항을 충족하고 구현할 수 있도록 고객 서비스 관리(CSM) Configurable Workspace에서 작업 계획을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent 및 sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 뷰에서 다음으로 이동합니다. 고객 〉 계정.
3. 계정을 열고 설치 기반 항목 관련 목록으로 이동합니다.
4. 목록에서 설치 기반 항목을 엽니다.
5. 계획된 유지보수 탭에서 작업 계획을 열고 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Customer Service Configurable Workspace의 작업 계획 양식

필드	설명
이름	작업 계획의 이름입니다.
유형	작업을 수행해야 하는 시기를 결정하는 트리거 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 모델 기반: 작업 계획이 CI의 지정된 모델을 기반으로 합니다. ○ 일반: 작업 계획이 테이블과 필터를 기반으로 합니다. ○ 설치 기반: 작업 계획이 설치 기반 항목의 지정된 모델을 기반으로 합니다. 주: ○ 모델 기반 계획은 하드웨어 모델, 특히 하나 이상의 모델 범주가 정의된 모델에만 적용됩니다. ○ 설치 기반 계획 유형은 Customer Service Install Base Management(com.snc.install_base) 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
모델	CI(구성 항목) 또는 유지관리가 필요한 설치 기반을 식별하기 위해 선택할 수 있는 하나 이상의 제품 카탈로그 항목입니다. 모델을 선택하면 연결된 테이블이 테이블 필드에 나타납니다. 예를 들어 특정 PC 모델을 선택하면 테이블 필드에 컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**가 표시됩니다. 이 필드는 모델 기반 또는 설치 기반 유형을 선택한 경우에 나타납니다. 설치 기반 유형의 경우. 테이블 필드는 선택한 모델을 기반으로 하는 적절한 테이블을 자동으로 채웁니다.

7. 저장을 선택합니다.

결과
고객 서비스 관리(CSM) Configurable Workspace에서 작업 계획을 생성했습니다.

고객 서비스 관리용 **Playbook** 사용

고객 서비스 에이전트는 Playbook을 사용하여 특정 유형의 케이스를 해결하는 데 필요한 작업 및 활동을 수행할 수 있습니다.

Playbook은 고객 서비스 케이스의 수명주기 전체에 대한 단계별 지침을 제공합니다. CSM 작업 공간에서는 에이전트가 케이스 기록의 Playbook 탭에서 Playbook을 찾을 수 있습니다. CSM Configurable Workspace에서는 상황별 측면 패널에서 Playbook을 컴팩트 모드로 표시하도록 구성할 수도 있습니다.

Playbook에는 여러 스테이지가 포함되며, 각 스테이지에는 에이전트가 수행할 하나 이상의 활동이 포함됩니다. 에이전트는 Playbook을 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- Playbook 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 해당 활동을 완료하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 케이스를 처리하는 데 필요한 스테이지와 활동을 완료합니다.

에이전트는 Playbook 구성에 따라 Playbook을 사용할 때 몇 가지 기능을 사용할 수 있습니다.

Playbook을 사용하여 기록 생성

기록 양식 대신 Playbook 활동을 사용하여 기록을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_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.

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

Playbook이 기록 생성기 기능을 사용하도록 구성된 경우 고객 서비스 에이전트는 Playbook 활동을 사용하여 기록을 만들 수 있습니다. 목록이나 양식 또는 다른 Playbook의 활동에서 기록을 생성하면 Playbook이 열리고 첫 번째 활동이 시작됩니다. 이 활동은 에이전트에게 기록 생성 프로세스를 안내합니다.

추가 구성으로, Playbook이 열리고 첫 번째 활동이 시작되는 다음 기록으로부터 케이스를 만들 수도 있습니다.

- 상호작용
- 케이스
- 계정
- 소비자

이러한 방식으로 케이스를 생성하려면 다음 구성이 필요합니다.

- 각 기록에 대해 Customer Service Case Types 애플리케이션에서 케이스 생성 버튼을 활성화합니다. 이를 통해 에이전트는 특정 유형의 케이스를 만들 수 있습니다.

  Customer Service 안내 설정 및 케이스 유형 범주를 사용하여 케이스 유형 UI 작업을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 유형 구성을 참조하십시오.

- Playbook 기록 생성기를 사용하도록 Playbook을 구성합니다.

  이 기능을 구성하는 방법에 관한 자세한 내용은 Workspace Playbook 설정 설명서의 Playbook 기록 생성기를 참조하십시오.

프로시저

1. CSM Configurable Workspace 또는 CSM 에이전트 작업 공간의 목록 또는 양식으로 이동합니다. 예를 들어 모든 온보딩 케이스 목록으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   모든 온보딩 케이스 목록에서 새로 만들기를 클릭하면 온보딩 Playbook이 열리고 고객 정보 수집을 위한 첫 번째 활동이 시작됩니다.
3. 첫 번째 활동 카드의 필드에 내용을 입력합니다.
4. 계속을 클릭합니다.
   고객 정보를 사용하여 케이스가 생성됩니다. 탭에 케이스 번호가 추가되며 첫 번째 Playbook 스테이지의 첫 번째 활동이 완료로 표시됩니다. 두 번째 활동이 현재 활동으로 강조 표시됩니다.
5. 필요한 경우 추가적인 고객 정보를 수집하고 저장을 클릭합니다.
6. 계속해서 Playbook 스테이지 및 활동을 사용하여 고객의 문제를 해결하고 케이스를 완료합니다.

Playbook 활동 필터링

선택한 사용자 또는 활동 상태를 기준으로 Playbook 스테이지의 활동을 필터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_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.

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Configurable Workspace와 CSM 에이전트 작업 공간 둘 다에 적용됩니다.

에이전트가 Playbook 스테이지의 활동을 필터링하면 다음과 같이 진행됩니다.

- 필터 조건과 일치하는 활동을 포함하는 스테이지가 자동으로 펼쳐집니다.
- 펼쳐진 스테이지에 필터 조건과 일치하는 활동이 표시됩니다.

현재 활동이 필터링된 결과에 포함되는 경우 강조 표시됩니다. 포함되지 않은 경우 필터링된 결과에서 첫 번째 활동이 강조 표시됩니다.

프로시저

1. 연결된 Playbook이 있는 케이스 기록을 열고 **Playbook** 탭을 클릭합니다.
2. Playbook 수명주기 상단의 필터 아이콘( )을 클릭하여 컨텍스트 메뉴를 엽니다.
3. 다음 필터 옵션 중 하나 이상을 선택합니다.
   - 할당 대상 섹션의 사용자
   - 상태 섹션의 활동 상태
4. 컨텍스트 메뉴가 아닌 곳을 클릭하여 메뉴를 닫고 필터를 적용합니다.
5. Playbook 활동 필터를 삭제하려면 필터 아이콘을 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 현재 선택을 해제합니다.

상황별 측면 패널에서 활동 스트림 사용

고객 서비스 에이전트는 CSM Configurable Workspace의 상황별 측면 패널에서 활동 스트림에 액세스할 수 있습니다.

활동 스트림을 사용하면 에이전트가 요청자와 통신하고 기록에 대해 수행된 작업에 관한 내부 메모를 작성할 수 있습니다. Playbook의 현재 활동이 업데이트되면 활동 스트림이 업데이트됩니다.

상황별 측면 패널에서 활동 스트림 아이콘( )을 클릭하여 활동 스트림에 액세스합니다.

에이전트는 활동 스트림에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

에이전트가 활동 스트림에서 수행할 수 있는 작업

작업	설명
케이스 또는 케이스 작업에 대한 게시물 보기	Playbook 작업 영역의 현재 활동에 따라 활동 스트림에 나타나는 정보가 결정됩니다. 활동 섹션의 게시물을 따라 스크롤 이동하여 케이스 또는 작업 정보를 볼 수 있습니다. 활동 스트림의 상단에 있는 케이스 또는 작업을 클릭하여 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.

에이전트가 활동 스트림에서 수행할 수 있는 작업

작업	설명
	1. 활동 유형을 선택합니다(작업 메모 또는 코멘트). **2.** 텍스트 필드에 정보를 추가합니다. **3.** 작업 메모 게시 또는 코멘트 게시를 클릭합니다. 게시물이 활동 섹션에 추가됩니다.
게시물 필터링	활동 섹션의 상단에 있는 필터 아이콘( )을 클릭하여 필터 선택을 표시합니다. • 게시 유형: 보려는 게시물의 유형을 선택합니다(예: 작업 메모 또는 첨부 파일). • 필드 변경 사항: 특정 필드를 선택하여 게시물에서 해당 필드에 대한 정보만 확인합니다. • 플래그 지정: 이 버튼을 사용 설정하면 중요하다고 플래그가 지정된 게시물을 확인할 수 있습니다. • 필터 세트
게시물 정렬	정렬 아이콘( )을 클릭하여 최신 게시물부터 가장 오래된 게시물 순 또는 가장 오래된 게시물부터 최신 게시물 순서로 정렬합니다.
게시물 펼치기 및 축소	더 많은 옵션 아이콘(•••)을 클릭하여 게시물을 펼치고 축소합니다. • 모든 게시물 펼치기: 게시물을 펼쳐 추가적인 세부 정보를 볼 수 있습니다. • 모든 게시물 축소: 게시물을 이전 상태로 되돌립니다.
이메일 작성	케이스 뷰에서 벗어나지 않고 활동 스트림에서 이메일을 보냅니다. 작성 섹션에서 다음을 수행합니다. **1.** 이메일 탭을 선택합니다. 이메일을 보낼 수 있는 이메일 초안이 열립니다. **2.** 이메일을 작성하고 이메일 보내기를 클릭합니다.

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

상황별 측면 패널에서 동적 관련 기록 보기

고객 서비스 에이전트는 CSM Configurable Workspace의 상황별 사이드 패널에서 동적 관련 기록을 볼 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 현재 기록 또는 Playbook 활동의 컨텍스트에 따라 동적으로 변화하는 관련 기록이 나타납니다.

에이전트는 상황별 측면 패널의 관련 기록 탭에서 기록을 보고, 검색하고, 정렬할 수 있습니다. 기록은 관련 기록 탭에 읽기 전용 카드로 표시됩니다.

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

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

에이전트는 소스 기록 또는 Playbook 활동에 대한 관련 기록 구성에 따라 다음과 같은 유형의 관련 기록을 볼 수 있습니다.

- SLA
- 이메일
- 케이스 또는 고객(계정 및 접촉 창구 또는 소비자)에 대한 에스컬레이션
- 차단자
- 판매된 제품
- 설치 기반 항목
- 활성 계약
- 활성 권리
- 특별 처리 메모
- 작업

관련 기록에서 에이전트가 수행할 수 있는 작업

작업	단계
상황별 측면 패널에서 관련 기록 보기	관련 기록 탭(☰)을 클릭하여 관련 기록 목록을 봅니다. 관련 기록이 카드 형식으로 목록에 나타납니다. 목록에 어떤 기록이 먼저 표시되는지는 목록 상단에 있는 필터에서 선택한 기록 유형에 따라 달라집니다.
확인하려는 관련 기록의 유형 선택	관련 기록 목록의 상단에 있는 필터를 사용하여 확인하려는 관련 기록의 유형을 선택합니다. 에이전트는 필터를 사용하여 현재 선택된 정보도 볼 수 있습니다. **1.** 필터 아이콘( )을 클릭합니다. **2.** 드롭다운 메뉴에서 기록 유형을 선택합니다. 드롭다운 메뉴에는 상위 기록에 대해 구성된 관련 목록이 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.

관련 기록에서 에이전트가 수행할 수 있는 작업

작업	단계
관련 기록 목록 검색	관련 기록 목록의 상단에 있는 검색 필드를 사용하여 텍스트 검색을 수행합니다. 검색 텍스트와 일치하는 기록이 강조 표시됩니다. **1.** 관련 기록 목록의 상단에 있는 검색 필드에 검색 텍스트를 입력합니다. **2.** 검색 아이콘을 클릭합니다. 선택한 유형의 관련 기록에 검색을 사용할 수 없는 경우 검색 필드는 회색으로 표시됩니다.
하위 탭에서 관련 기록 열기	관련 기록 목록에서 카드를 클릭하여 상위 기록의 하위 탭에서 기록을 엽니다. 하위 탭에서, 에이전트는 기록 세부 정보를 보고 실행 가능한 작업을 수행할 수 있습니다.
하위 탭의 목록 뷰에서 관련 기록 열기	목록 뷰 아이콘( )을 클릭하면 상위 기록의 하위 탭에 있는 목록 뷰에 관련 기록이 나타납니다.
선택한 관련 목록에 대한 새 기록 생성	관련 기록 목록에서 현재 선택된 기록 유형에 대한 새 기록을 생성합니다. 이 작업을 수행하면 상위 기록의 하위 탭에 새 기록 양식이 열립니다. **1.** 관련 기록 목록 상단에 있는 기록 생성 아이콘( )을 클릭합니다. **2.** 기록 양식의 필드를 입력하고 저장을 클릭합니다.

상황별 측면 패널에서 리본 정보 보기

고객 서비스 에이전트는 CSM Configurable Workspace의 상황별 사이드 패널에서 리본 정보를 볼 수 있습니다.

상황별 측면 패널에서 기록 정보 아이콘( )을 클릭하여 리본 정보를 볼 수 있습니다.

에이전트는 다음 정보를 볼 수 있습니다.

- 케이스 개요: 케이스 우선순위와 상태를 포함한 케이스 세부 정보의 개요를 제공합니다.
- Customer 360: 접촉 창구 또는 소비자 이름, 이메일 주소, 전화 번호 등의 고객 정보를 표시합니다.
- 타임라인: 에이전트와 고객 간의 상호작용과 케이스 상태 변경을 포함한 케이스 활동을 요약하여 시간대별로 표시합니다. 또한 에이전트와 고객이 케이스에 얼마나 많은 시간을 소비했는지 보여줍니다.
- SLA: 케이스에 대한 활성 SLA(남은 시간, SLA 상태 및 위반 등)를 표시합니다.

선택적 활동 추가

Playbook의 서로 다른 스테이지에 선택적 활동을 추가합니다. 고객 프로세스는 특정 구조를 따르지만 일부 인스턴스에서는 선택적 작업이 필요할 수 있습니다. 예를 들어, 고객은 위치를 방문하기 위해 약속을 예약할 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
이 기능은 관리자가 구성해야 합니다. 선택적 활동이 Playbook에 대해 구성되지 않은 경우 활동 추가 메뉴 항목을 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Playbook 스테이지 및 활동 가시성 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: agent

이 태스크 정보
일부 선택적 활동을 모든 스테이지에 추가할 수 있지만 다른 활동은 단일 스테이지에만 추가할 수 있습니다. 선택적 활동을 스테이지의 첫 번째 활동 또는 완료된 두 활동 사이에 삽입할 수 없습니다. 승인 요청 선택적 활동은 B2B(business-to-business) 사용 사례에 대해서만 지원됩니다.

에이전트 또는 이행자는 불만 케이스 유형(분류 및 조사 단계) 또는 온보딩 케이스 유형(실사 단계)에 대한 프로세스 기반 페이지 변형에서 Playbook 실행 중에 승인 요청 선택적 활동을 삽입할 수 있습니다.

프로시저

1. **CSM Configurable Workspace**에서 Playbook을 엽니다.
2. 추가 작업 메뉴를 선택하여 스테이지를 찾습니다.
3. 활동 추가를 선택합니다.
   이 단계에서 사용할 수 있는 선택적 활동이 없으면 활동 추가가 표시되지 않습니다.
4. Playbook에 활동을 추가하려는 위치에서 **+** 여기에 활동 추가를 선택합니다.
   열리는 모달에서 활동을 삽입할 수 있는 자리 표시자를 볼 수 있습니다.
5. Playbook에 추가할 활동을 선택합니다.
6. 완료를 선택합니다.

프로세스 페이지의 케이스 요약

에이전트가 케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 상세 정보를 요약하고 이 정보를 프로세스 페이지 케이스 기록에 CSM용 Now Assist 표시할 수 있도록 합니다.

개요

케이스 요약 기술은 에이전트가 고객 서비스 케이스를 빠르게 파악하는 데 도움이 됩니다. 이 기술을 사용하여 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다

- 고객 서비스 케이스의 요약을 신속하게 생성하여 케이스 컨텍스트를 이해합니다.
- 수행한 작업 및 해결 세부 정보에 대한 요약을 제공합니다.

케이스 요약 생성

에이전트는 케이스 요약 기술을 사용하여 다음 케이스 기록 필드의 정보를 포함하는 케이스 요약을 생성할 수 있습니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 우선순위
- 상태

요약에는 케이스 활동 스트림의 정보도 포함됩니다. 에이전트는 의 케이스 기록CSM Configurable Workspace에서 구성요소별 Now Assist 케이스 요약을 사용하여 케이스 요약을 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.

주:

케이스 요약 구성요소는 프로세스 기반 페이지의 측면 패널에 있는 Playbook 활동 선택기 아래에 나타나며 기본 기록 페이지의 활동 스트림 CSM 위에 나타납니다.

구성요소별 **Now Assist** 케이스 요약

에서 CSM Configurable Workspace에이전트는 구성요소별 Now Assist 케이스 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 케이스 요약 구성요소는 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. 요약을 생성한 후 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 요약 정보를 검토하고 필요한 경우 편집합니다.
- 생성된 요약에 대한 피드백을 제공합니다.
- 케이스 작업 메모에 요약 정보를 추가합니다.
- 요약 정보를 클립보드에 복사합니다.

포털용 **Playbook** 사용

고객 서비스 에이전트이든 고객이든 관계없이 서비스 포털에서 (CSM) Playbook을 사용하여 고객 서비스 관리 케이스를 해결하는 데 필요한 작업과 활동을 완료할 수 있습니다.

포털용 플레이북을 사용하면 케이스와 관련된 보류 중인 작업 및 활동에 대해 즉각적인 조치를 취할 수 있는 안내형 인터페이스를 얻을 수 있습니다. 포털용 플레이북을 사용하면 다음과 같은 주요 이점을 얻을 수 있습니다.

- 향상된 경험. 케이스에 대한 작업을 시작한 후 나중에 다시 시작할 수 있는 저장 및 다시 시작과 같은 기능이 있는 단계별 프로세스를 따릅니다.
- 케이스 해결 시간 단축 요청된 작업을 신속하고 정확하게 추적하고 완료합니다. 포털용 플레이북을 사용하여 케이스를 더 빠르게 해결할 수 있습니다.
- 가시성 향상. 케이스 상태에 대한 가시성을 확보하고 예상 해결 시간에 대한 통찰력을 얻습니다.

Playbook에는 여러 스테이지가 포함되어 있습니다. 각 스테이지에는 완료할 하나 이상의 활동이 있습니다. 케이스 Playbook에 대한 활동 스트림, Playbook의 작업, 사용 가능한 케이스에 대한 관련 정보를 볼 수 있습니다. Playbook을 사용하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- Playbook에서 설명하는 스테이지와 활동을 봅니다.
- 활동을 선택하고 필요한 작업을 수행하여 완료합니다.
- 각 활동 또는 단계의 현재 상태를 표시하는 상태 표시기를 참조하십시오.
- 워크플로우에서 사용자의 위치를 나타내는 확인란과 카운터를 참조하십시오.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 진행합니다.
- 계속해서 케이스를 제출하는 데 필요한 스테이지와 활동을 완료합니다.

관련 정보

포털용 플레이북으로 온보딩 케이스 생성

에서 가이드가 있는 온보딩 케이스 생성 CSM Configurable Workspace

서비스 카탈로그에서 온보딩 요청 생성

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

포털용 플레이북으로 온보딩 케이스 생성

연락 담당자이든 소비자이든 관계없이 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal의 문제나 요청을 기반으로 하는 케이스 유형으로 온보딩 케이스를 생성할 수 있습니다.

개요

포털용 플레이북을 사용하면 제출 프로세스와 완료해야 하는 나머지 단계에서 진행 상황을 확인할 수 있는 명확한 로드맵을 얻을 수 있습니다. 필요한 경우 이전 단계로 쉽게 돌아갈 수 있습니다. 프로세스를 신속히 처리하기 위해 정보를 빠르고 정확하게 입력할 수 있는 옵션과 입력 컨트롤이 제공됩니다. 또한 제출 준비가 되지 않은 응용 프로그램이나 양식을 저장하여 나중에 작업을 다시 시작할 수 있습니다. 케이스를 저장한 후 케이스 목록을 통해 Playbook에 액세스하고 내 초안 케이스 탭의 케이스 목록 뷰에서 저장된 초안을 찾을 수 있습니다.

이러한 Playbook은 접수 프로세스의 단계를 안내하도록 설계되었습니다. Playbook 내에서 케이스에 할당된 작업을 찾고, 진행 중인 모든 활동과 연결된 작업을 보고, 할당된 작업에 대한 작업을 수행할 수 있습니다. 케이스 Playbook의 활동 스트림을 사용하면 진행률을 추적할 수 있습니다. 사용 가능한 경우 케이스에 대한 관련 정보도 볼 수 있습니다.

카탈로그를 탐색하여 온보딩 요청 만들기

카탈로그를 탐색하여 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 새 온보딩 요청을 만들 수 있습니다. 자세한 단계는 다음 문서를 참조하십시오 서비스 카탈로그에서 온보딩 요청 생성.

워크플로우 단계

고객이 포털용 플레이북에서 온보딩 케이스를 생성하는 방법을 살펴보겠습니다. 고객은 다음 작업을 수행합니다.

1. 포털 중 하나의 카탈로그 항목에 자신에 대한 기본 정보를 입력하여 새 케이스를 엽니다.
2. 애플리케이션에 대한 상세 정보를 추가합니다.
3. 신청서를 처리하는 데 필요한 필수 문서를 업로드합니다.
4. 애플리케이션을 제출하기 전에 모든 데이터를 검토하고 편집합니다.
5. 모든 변경 내용을 저장하고 케이스를 제출합니다.

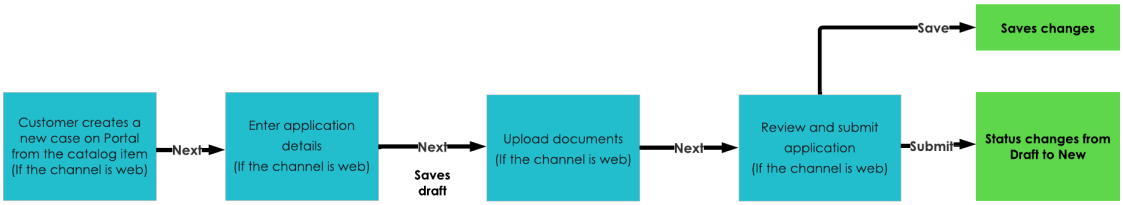
고객이 케이스를 제출하면 케이스의 상태가 초안에서 신규로 변경됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션이 제출된 후 고객은 다음으로 이동하여 포털에서 케이스 업데이트를 찾고 볼 수 있습니다. 내 목록 〉 내 초안 케이스.

다음 다이어그램에서는 고객이 케이스를 생성하는 방법을 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.

고객이 케이스를 만듭니다.



에서 가이드가 있는 온보딩 케이스 생성 **CSM Configurable Workspace**

에이전트는 연락처 또는 소비자가 에서 전화, 이메일 또는 채팅을 통해 연락할 때 연락처 또는 소비자에 대한 케이스를 만들 수 있습니다 CSM Configurable Workspace.

개요

Playbook에 액세스하는 고객인 경우 제출 프로세스의 진행 상황을 추적하고 진행 중인 단계와 수행해야 하는 나머지 단계 수를 확인할 수 있습니다. 또한 필요한 경우 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다. 프로세스를 신속히 처리하기 위해 올바른 정보를 입력할 수 있는 몇 가지 옵션과 입력이 제공됩니다.

케이스 생성

에이전트가 포털용 플레이북에서 케이스를 생성하는 방법을 살펴보겠습니다. 에이전트는 다음 작업을 수행합니다.

1. 고객을 대신하여 케이스를 만듭니다.
2. 케이스를 시작하기 위해 고객에 대한 기본 정보를 수집합니다.
3. 고객을 대신하여 애플리케이션에 추가 접촉 창구를 추가합니다.
4. 고객이 전송했을 수 있는 문서를 업로드합니다.
5. 애플리케이션을 제출하기 전에 정확성을 위해 모든 데이터를 검토하고 편집합니다.

주:

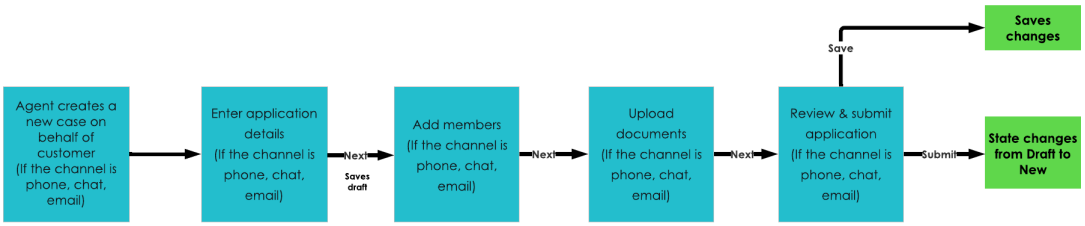
- 제출되면 케이스 상태가 초안에서 신규로 변경됩니다. 에이전트는 케이스를 자신에게 할당할지 여부를 검토하고 선택해야 합니다. 케이스가 다른 에이전트에 할당된 경우 새 에이전트는 케이스를 할당하거나 수락하기 전에 케이스의 컨텍스트를 검토해야 합니다. 케이스가 에이전트에 할당되면 케이스 상태가 신규에서 오픈으로 바뀝니다.

- 에이전트가 케이스를 만든 경우 고객은 나중에 포털로 이동하여 케이스를 찾아 업데이트 사항을 볼 수 있습니다. 내 목록 〉 내 초안 케이스.

다음 다이어그램에서는 에이전트가 케이스를 생성하는 방법을 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.

에이전트가 케이스를 만듭니다.



케이스 처리

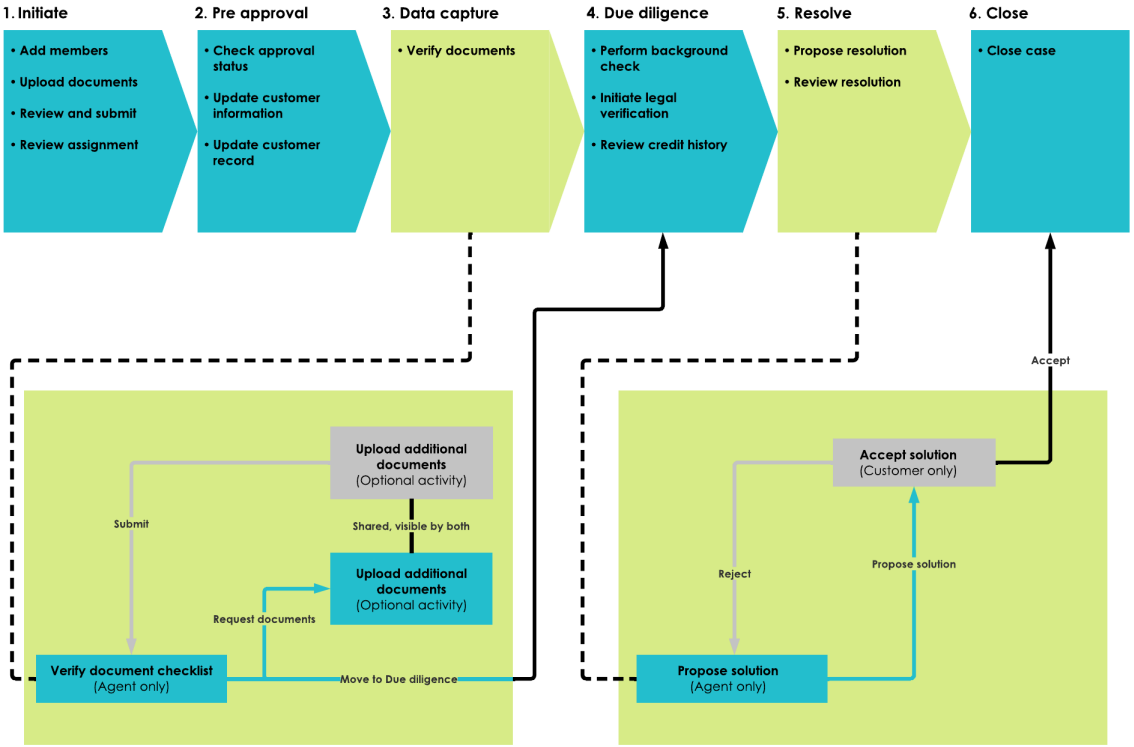
에이전트가 포털용 플레이북에서 케이스를 처리하는 방법을 살펴보겠습니다. 에이전트는 다음 작업을 수행합니다.

1. 구성원을 추가하고, 문서를 업로드하고, 서류를 검토 및 제출하고, 케이스를 검토하여 케이스에 대한 처리를 시작합니다.
2. 승인 상태, 고객 정보, 고객 기록을 확인하여 케이스를 사전 승인합니다.
3. 업로드된 문서에 대해 문서 검사 목록을 확인한 다음 누락되거나 잘못된 문서가 있으면 고객에게 이메일을 보냅니다.
4. 신원 조사를 수행하고, 법적 검증을 시작하고, 신용 기록을 검토합니다.
5. 솔루션을 제안합니다. 고객이 솔루션을 수락하면 에이전트가 케이스를 종결합니다. 고객이 제안된 솔루션에 만족하지 않고 솔루션을 거부하는 경우 케이스는 오픈 상태로 돌아가고 고객에게 상태에 대한 알림이 전송됩니다. 그런 다음 에이전트는 고객의 의견을 기반으로 새 솔루션을 제공해야 합니다.

다음 다이어그램에서는 에이전트가 케이스를 처리하는 방법을 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.

에이전트가 케이스를 처리합니다.



서비스 카탈로그에서 온보딩 요청 생성

Service Catalog로 이동하여 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 새 온보딩 요청을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact, admin

프로시저

1. 포털 방문 페이지 또는 포털 메뉴 헤더로 이동한 후 다음 작업 중 하나를 수행하여 요청을 생성합니다.

옵션	설명
요청하기	포털 방문 페이지에서 요청하기 링크를 선택합니다.
요청	포털 메뉴 헤더에서 요청 〉 요청하기.

2. 서비스 카탈로그를 찾아보고 지원 〉 새 가이드가 있는 온보딩 요청.
   범주 필터를 사용하여 사용 가능한 항목을 필터링하거나 카탈로그를 검색할 수도 있습니다.
3. 케이스 접수 초안 페이지에서 요청과 관련된 정보를 입력합니다.
4. 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
시스템이 요청을 처리하고, 요청과 기타 관련 기록을 만들고, 케이스 뷰 페이지에 관련 기록 위젯의 세부 정보를 표시합니다.

Task Intelligence for Customer Service 사용

Task Intelligence 기능을 사용하여 필드 예측 및 감정 모델을 생성하고, Document Intelligence에서 추출한 값을 검토 및 제출하고, Task Intelligence 분석 및 예측 이력을 검토합니다.

Task Intelligence Admin Console을 사용하여 모델 및 Document Intelligence 사용 사례를 생성합니다.

- 모델을 생성하여 기록 필드 예측
- 모델을 생성하여 케이스 감정 예측
- 모델을 생성하여 케이스 언어 탐지
- Document Intelligence 사용 사례 생성

또한 Task Intelligence 기능을 사용하여 다음 작업을 완료할 수 있습니다.

- Document Intelligence에서 예측한 값 검토 및 제출
- Task Intelligence 분석 보기
- Task Intelligence 예측 이력 보기

관련 정보

Task Intelligence for Customer Service에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Task Intelligence for Customer Service
- Task Intelligence for Customer Service 구성

Document Intelligence에서 예측한 값 검토 및 제출

에이전트는 Document Intelligence 인터페이스를 사용하여 케이스의 유효한 첨부 파일에서 키 값을 추출, 확인, 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

이 태스크 정보

작업 정의에는 시스템에서 추출된 값을 처리하는 방법을 결정하는 추출 모드(바로 처리, 자동 채우기 또는 권장 사항)가 포함됩니다. 추출 모드와 관계없이 에이전트는 Document Intelligence 인터페이스에서 유효한 첨부 파일을 보고 값을 확인하거나 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. CSM Configurable Workspace에서 케이스를 엽니다.
2. DocIntel에서 검토를 클릭하여 별도의 탭에서 Document Intelligence 작업 공간 을 열고 첨부 파일과 추출된 값을 봅니다.
   이 탭에서:

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

- 첨부 파일은 탭 왼쪽에 있는 첨부 파일 목록에 나타납니다.
- 선택한 첨부 파일의 이미지가 탭 중앙에 나타납니다.
- 추출한 필드는 탭의 오른쪽에 있는 목록에 나타납니다.

3. 첨부 파일을 선택하여 탭 중앙에 있는 해당 첨부 파일의 이미지를 봅니다.
4. 추출한 필드를 검토하고 값을 확인하거나 수정합니다.

   a. 필드 값이 올바르면 필드를 클릭하고 Enter 키를 눌러 확인합니다.
   확인된 값에 파란색 체크 표시가 있습니다.

   b. 필드 값이 올바르지 않으면 필드를 클릭하고 드롭다운 목록에서 올바른 값을 선택한 다음 Enter 키를 누릅니다.

   c. 필드 값이 올바르지 않고 올바른 값이 드롭다운 목록에 나타나지 않으면 필드 옆에 있는 추가 작업 버튼을 선택하고 이 문서에서 누락을 선택합니다.

5. 제출을 클릭하여 케이스 양식의 필드에 이러한 값을 추가합니다.

Task Intelligence 분석 보기

Task Intelligence for Customer Service 분석을 보고 머신 러닝 모델의 작동 방식을 확인합니다.

Task Intelligence 분석 페이지에는 다음을 포함하여 예측 필드와 비즈니스에 미치는 영향에 대한 데이터가 포함되어 있습니다.

- 예측된 필드 수
- 에이전트가 사용한 예측 수
- 에이전트가 변경한 예측 수

Task Intelligence 분석 사용

다음으로 이동 모두 〉 **Task Intelligence for Customer Service** 〉 모니터링 Task Intelligence 분석 페이지에 액세스합니다.

모든 모델 또는 각 개별 모델에 대한 분석을 볼 수 있습니다. 모델을 선택하려면 다음을 수행합니다.

1. 페이지 상단에서 모델을 클릭합니다.
2. Task Intelligence Admin Console에서 생성된 모델 목록에서 모델을 선택합니다.
3. 적용을 클릭합니다.

선택한 모델을 지우려면 모델을 클릭한 다음 지우기를 클릭합니다.

Task Intelligence 예측 이력 보기

예측 결과 [ml_predictor_results] 테이블에서 과거의 예측에 대한 세부 정보를 봅니다.

예측 결과 테이블에는 예측 언어, 예측 및 실제 값, 예측 신뢰도를 포함하여 각 예측 결과에 대한 항목이 포함됩니다. 이 테이블의 데이터를 사용하여 모델 성능을 모니터링할 수 있습니다.

주:
기록은 모델 예측 동작과 관계없이 예측 결과 테이블에 생성됩니다. 여기에는 케이스에 예측 값을 추가하지 않는 테스트 동작이 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.

예측 데이터 보기

다음으로 이동 모두 〉 **Task Intelligence for Customer Service** 〉 이력 예측 결과 목록을 봅니다.

다음 역할을 가진 사용자는 이력 모듈에 액세스할 수 있습니다.

- Task Intelligence 관리자 [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- Customer Service 관리자 [sn_customerservice_manager]

범주화 피드백은 케이스의 상태가 종결로 변경되면 값을 캡처합니다. 다음과 같은 경우 이러한 값을 캡처합니다.

- 케이스 범주화가 활성화된 경우
- 예측 필드 값이 케이스 필드 값과 다른 경우

범주화 피드백은 기록 분류 솔루션과 첨부 파일 유무에 관계없이 솔루션에 작동합니다. 이메일 범주화 솔루션은 이메일 [sys_email] 테이블의 데이터를 사용하여 학습됩니다. 케이스 범주화 솔루션은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블 또는 케이스 테이블을 확장하는 테이블의 데이터를 사용하여 학습됩니다. 상호작용 범주화 솔루션은 상호작용 [interaction] 테이블의 데이터를 사용하여 학습됩니다.

범주화 피드백은 플로우에 의해 트리거됩니다.

- 예측에 이메일 정보가 사용되는 경우 최종 입력 값은 비어 있습니다.
- 첨부 파일 정보를 예측에 사용하면 첨부 파일 sys_id가 최종 입력 값에 포함되지 않습니다.

범주화 피드백은 예측 결과 테이블에 다음 값을 저장합니다.

- 예측된 출력 값 이름
- 예측 입력값 이름
- 예측 출력값
- 예측 입력값
- 최종 입력 값
- 최종 출력 값
- 예측 정확도(백분율)

이메일 범주화 솔루션을 사용하여 케이스 값이 예측된 경우

- 에이전트가 이메일의 값(예: 제목 및 본문)을 수정할 것으로 예상되지 않기 때문에 최종 입력 값은 비어 있습니다.
- 케이스가 종결되면 예측 출력 값의 최종 값이 최종 출력 값에 저장됩니다.

케이스 또는 상호작용의 값이 기록 범주화 솔루션을 사용하여 예측된 경우

- 예측 입력 값 이름에 정의된 필드의 값은 최종 입력 값에 저장됩니다.
- 케이스가 종결되면 예측 출력 값의 최종 값이 최종 출력 값에 저장됩니다.

고객 액세스 관리 사용

고객, 기고자 사용자 및 고객 서비스 에이전트가 고객 액세스 관리를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 접촉 창구 액세스 제한
- 케이스에 관련 당사자 추가
- 판매된 제품에 관련 당사자 추가

케이스에 관련 당사자 추가

케이스에 관련 당사자를 추가하여 케이스의 연락처 또는 소비자와 같은 관련 당사자에게 액세스 수준을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 케이스 〉 모두.
2. 관련 당사자를 추가하려는 케이스를 선택합니다.
3. 관련 당사자 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

소비자 판매 제품 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 접촉 창구 ○ 인증된 소비자 ○ 인증된 기고자 ○ 접촉 창구 목록 ○ 소비자 목록
케이스	케이스 번호입니다.
사용자 또는 소비자	케이스를 담당하는 접촉 창구 또는 소비자입니다.
책임	케이스 정보에 대한 액세스 수준을 제공합니다. 관련 당사자 유형을 선택하면 관련 책임이 기본적으로 추가됩니다. 관련 당사자 유형이 변경되면 관련 당사자 유형에 연결된 책임도 그에 따라 업데이트됩니다. 주: 책임 필드를 비워두면 연락처는 판매된 제품 및 관련 케이스에 액세스할 수 없습니다.

5. 제출을 선택합니다.
관련 당사자가 케이스에 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
공인 대리인 책임을 보유한 적절한 기능 역할로 케이스에 관련 당사자를 추가하면 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 케이스를 닫습니다.
- 케이스 업데이트에 대한 알림 수신
- 고객에게 표시되는 케이스 작업을 업데이트합니다.
- 추가 코멘트 및 첨부 파일 추가
- 솔루션을 수락하거나 거부합니다.

관련 정보

케이스 업데이트 알림

케이스 업데이트 알림

공인 대리인 책임을 보유한 케이스에 추가된 접촉 창구, 소비자 및 기고자 사용자는 케이스의 기본 연락처에서 받은 모든 이메일 알림도 받아야 합니다.

공인 대리인 책임을 보유한 판매된 제품에 접촉 창구로 추가된 연락처는 케이스의 기본 연락처가 수신하는 모든 이메일 알림을 받을 수 있습니다.

공인 대리인 책임을 보유한 판매된 제품에 대해 추가 소비자로 추가된 소비자는 케이스의 기본 소비자가 수신하는 모든 이메일 알림을 받을 수 있습니다.

공인 대리인 책임이 있는 판매 제품 케이스에 대해 추가 관련 당사자로 추가된 내부 사용자는 케이스의 기본 접촉 창구 또는 소비자가 수신하는 모든 이메일 알림을 받을 수 있습니다.

케이스 해결 이메일의 경우 공인 대리인 책임이 있는 관련 당사자가 제안된 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 관련 당사자의 이메일에 대한 응답은 케이스의 기본 접촉 창구 또는 소비자와 유사하게 처리됩니다.

판매된 제품에 관련 당사자 추가

판매된 제품에 관련 당사자를 추가하여 케이스의 접촉 창구, 소비자 또는 계정과 같은 관련 당사자에게 액세스 수준을 제공할 수 있습니다.

관련 정보

판매된 제품에 소비자 추가

판매된 제품에 접촉 창구 추가

판매된 제품에 계정 추가

판매된 제품에 소비자 추가

추가 소비자의 유형과 책임을 정의하여 B2C(business-to-consumer) 또는 B2B2C(business-to-business-to-consumer) 판매 제품에 소비자를 더 추가합니다. 이 정보를 추가하면 추가된 소비자는 판매된 제품 및 관련 엔터티와 연결된 소비자에 대한 동일한 액세스 권한을 가집니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
판매된 제품과 연결된 추가 소비자에 할당된 책임은 판매된 제품과 관련 엔터티에 액세스할 수 있으며, 여기에는 설치된 제품, 설치 기반 항목 및 판매된 제품과 연결된 케이스가 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 판매된 제품.
2. 추가 소비자를 추가하길 원하는 기록을 선택합니다.
3. 추가 소비자 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   Utah 릴리스부터 신규 고객에게는 추가 소비자 관련 목록이 더 이상 사용되지 않습니다. 업그레이드 고객의 경우 판매된 제품 관련 당사자 관련 목록과 함께 추가 소비자 관련 목록이 계속 지원됩니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

소비자 판매 제품 기록 양식

필드	설명
판매된 제품	소비자에게 판매된 제품 및 구성 요소입니다.
유형	관련 업체 유형입니다. 주: 관련 당사자 유형을 선택하면 유형에 언급된 기본 책임이 관련 당사자 책임에 추가됩니다.
소비자	판매 제품에 대한 접촉 창구의 책임입니다.
책임	판매된 제품 및 관련 정보에 대한 액세스 수준입니다. 공인 대리인 책임이 있는 소비자를 추가하려면 판매된 관련 제품 및 관련 엔터티에 액세스할 수 있는 sn_install_base.sold_product_authorized_consumer 역할이 필요합니다. 자세한 내용은 고객 액세스 관리와 함께 설치되는 역할 문서를 참조하십시오. 주: 책임 필드를 비워 두면 소비자는 판매된 제품 및 관련 케이스에 접근할 수 없습니다.

5. 제출을 선택합니다.
   소비자 판매 제품에 대해 소비자가 추가되었습니다.

결과
공인 대리인 책임이 있는 적절한 기능 역할로 판매된 제품에 추가 소비자를 추가하면 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 판매된 제품 및 관련 설치 기반 항목의 목록을 봅니다.
- 판매된 제품 또는 설치 기반을 선택하여 케이스를 생성합니다.
- 판매된 제품 또는 영향을 받는 설치 기반과 관련된 케이스의 목록을 봅니다.
- 설치된 제품의 목록을 봅니다.
- 판매된 제품과 관련된 케이스에 액세스합니다.
- 판매된 제품의 서비스 카탈로그 요청을 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.

주:

- 판매된 제품에 대한 케이스를 생성하는 동안 소비자 판매 제품에서 인증된 소비자만 볼 수 있습니다.
- 소비자로 어떤 사람을 선택하는 경우 해당 케이스에 대한 전제 액세스 권한이 있는 판매된 제품만 연결할 수 있습니다.

판매된 제품에 접촉 창구 추가

이름과 책임을 정의하여 B2B(계정 또는 접촉 창구) 또는 B2B2C 판매 제품에 대한 접촉 창구를 더 추가합니다. 추가된 접촉 창구는 판매된 제품 및 관련 엔터티의 연락처에 대한 동일한 액세스 권한을 가집니다.

시작하기 전에

주:
접촉 창구 액세스 제한 필드를 사용하여 추가 접촉 창구를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 접촉 창구 액세스 제한 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager

이 태스크 정보

판매된 제품과 연결된 추가 접촉 창구에 할당된 책임은 판매된 제품과 관련 엔터티에 액세스할 수 있으며, 여기에는 설치된 제품, 설치 기반 항목 및 판매된 제품과 연결된 케이스가 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 판매된 제품.
2. 추가 접촉 창구를 추가할 기록을 선택합니다.
3. 추가 접촉 창구 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   Utah 릴리스부터 신규 고객에게는 추가 접촉 창구 관련 목록이 더 이상 사용되지 않습니다. 업그레이드 고객의 경우 판매된 제품 관련 당사자 관련 목록과 함께 추가 접촉 창구 관련 목록이 계속 지원됩니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

접촉 창구 판매 제품 기록 양식

필드	설명
판매된 제품	계정에 판매된 제품 및 구성 요소입니다.
유형	관련 업체 유형입니다. 주: 관련 당사자 유형을 선택하면 유형에 언급된 기본 책임이 관련 당사자 책임에 추가됩니다.
접촉 창구	판매 제품에 대한 접촉 창구의 책임입니다.
책임	판매된 제품 및 관련 정보에 대한 액세스 수준입니다. 공인 대리인 책임이 있는 접촉 창구를 추가하려면 판매된 관련 제품 및 관련 엔터티에 액세스할 수 있는 sn_install_base.sold_product_authorized_contact 역할이 필요합니다. 자세한 내용은 고객 액세스 관리와 함께 설치되는 역할 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.

필드	설명
	주: 책임 필드를 비워두면 접촉 창구는 판매된 제품 및 관련 케이스에 액세스할 수 없습니다.

5. 제출을 선택합니다.
   B2B 판매된 제품에 접촉 창구를 추가할 수 있습니다.

주:
추가된 접촉 창구는 동일한 계정, 파트너 계정 또는 접촉 창구 관계에서 온 것일 수 있습니다.

결과
공인 대리인 책임이 있는 적절한 기능 역할로 판매된 제품에 추가 접촉 창구를 추가하면 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 판매된 제품 및 관련 설치 기반 항목의 목록을 봅니다.
- 판매된 제품 또는 설치 기반을 선택하여 케이스를 생성합니다.
- 판매된 제품 또는 영향을 받는 설치 기반과 관련된 케이스의 목록을 봅니다.
- 설치된 제품의 목록을 봅니다.
- 판매된 제품과 관련된 케이스에 액세스합니다.
- 판매된 제품의 서비스 카탈로그 요청을 관리합니다.

주:

- 판매된 제품에 대한 케이스를 생성하는 동안에는 인증된 접촉 창구만 볼 수 있습니다.
- 접촉 창구로 어떤 사람을 선택하는 경우 해당 케이스에 대한 전체 액세스 권한이 있는 판매된 제품만 연결할 수 있습니다.

판매된 제품에 계정 추가

추가 계정 또는 접촉 창구의 유형과 책임을 정의하여 B2B(business-to-business) 또는 B2B2C(business-to-business-to-consumer) 판매 제품에 계정 또는 접촉 창구를 더 추가합니다. 계정을 관련 당사자로 추가하면 관련 당사자 계정과 연결된 모든 접촉 창구에서 판매된 제품에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
판매된 제품과 연결된 추가 계정에 할당된 책임은 판매된 제품과 관련 엔터티에 액세스할 수 있으며, 여기에는 설치된 제품, 설치 기반 항목 및 판매된 제품과 연결된 케이스가 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 판매된 제품.
2. 계정을 추가할 기록을 선택합니다.
3. 판매된 제품 관련 당사자 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 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.

판매된 제품 관련 당사자 기록 양식

필드	설명
판매된 제품	계정에 판매된 제품 및 구성요소입니다.
유형	관련 업체 유형입니다. 주: 관련 당사자 유형을 선택하면 유형에 언급된 기본 책임이 관련 당사자 책임에 추가됩니다.
계정	판매된 제품에 대한 책임이 있는 계정의 접촉 창구입니다.
책임	판매된 제품 및 관련 정보에 대한 액세스 수준입니다. 공인 계정 책임이 있는 계정을 추가하려면 판매된 관련 제품 및 관련 엔터티에 액세스할 수 있는 sn_install_base.sold_product_authorized_contact 역할이 필요합니다. 자세한 내용은 고객 액세스 관리와 함께 설치되는 역할 문서를 참조하십시오. 주: 책임 필드를 비워두면 계정은 판매된 제품 및 관련 케이스에 액세스할 수 없습니다.

5. 제출을 선택합니다.
   B2B 판매 제품에 계정을 더 추가할 수 있습니다.

   주:
   추가된 계정은 동일한 계정, 파트너 계정 또는 접촉 창구 관계에서 온 것일 수 있습니다.

결과
판매된 제품에 공인 계정 책임이 있는 계정을 추가하면 해당 계정에서 필요한 기능 역할을 보유하고 있는 접촉 창구는 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 판매된 제품 및 관련 설치 기반 항목의 목록을 봅니다.
- 판매된 제품 또는 설치 기반을 선택하여 케이스를 생성합니다.
- 판매된 제품 또는 영향을 받는 설치 기반과 관련된 케이스의 목록을 봅니다.
- 설치된 제품의 목록을 봅니다.
- 판매된 제품과 관련된 케이스에 액세스합니다.

주:

- 판매된 제품에 대한 케이스를 생성하는 동안 계정 판매 제품에서 인증된 계정만 볼 수 있습니다.
- 계정을 선택하는 경우 해당 케이스에 대한 전체 액세스 권한이 있는 판매된 제품만 연결할 수 있습니다.

설치 기반 항목에 관련 당사자 추가

다른 당사자가 설치 기반에 액세스할 수 있도록 고객 서비스 관리 애플리케이션의 설치 기반 항목에 관련 당사자를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_customerservice_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

설치 기반 관련 당사자는 접촉 창구, 소비자, 기고자, 서비스 조직 구성원, 계정 또는 서비스 조직의 목록입니다. 설치 기반의 소유자가 아닌 다른 당사자에 대한 액세스를 활성화하려면 관련 당사자를 추가합니다. 설치 기반에 연결하는 관련 당사자는 설치된 제품, 판매된 제품 및 설치 기반과 관련된 케이스를 포함하여 설치 기반 및 관련 엔터티에 액세스할 수 있습니다.

주:
접촉 창구 액세스 제한 필드를 사용하여 추가 접촉 창구를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 접촉 창구 액세스 제한 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 설치 기반 항목.
2. 목록에서 설치 기반 항목을 엽니다.
3. 설치 기반 관련 당사자를 선택하고 새로 만들기를 선택합니다.
4. 유형 드롭다운에서 설치 기반 항목에 추가할 관련 당사자의 유형을 선택합니다.
   선택한 항목에 따라 다음 테이블의 조합 중 하나를 할당할 수 있습니다.

관련 유형 목록

유형	엔터티
공인 서비스 조직	서비스 조직
인증된 소비자	소비자
인증된 기고자	사용자
인증된 구성원	서비스 조직
인증된 접촉 창구	접촉 창구
인증된 계정	계정
접촉 창구 목록	해당 사항 없음
목록에 있는 서비스 조직	해당 사항 없음
목록에 있는 기고자	해당 사항 없음
목록에 있는 구성원	해당 사항 없음
목록에 있는 계정	해당 사항 없음
소비자 목록	해당 사항 없음

주:
설치 기반 관련 당사자 양식의 책임 필드는 선택한 관련 당사자의 유형에 따라 자동으로 채워집니다. 관련 당사자의 유형에 대한 자세한 내용은 케이스, 판매된 제품, 설치 기반 또는 서비스 조직에 관련 당사자 구성 추가 문서를 참조하십시오.

5. 제출을 선택합니다.

결과

접촉 창구는 설치 기반 항목의 관련 당사자로 할당됩니다. 접촉 창구는 설치 기반 항목 양식의 하위 설치 기반 항목 및 케이스와 같은 모든 해당 항목에 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.

접촉 창구 액세스 제한

고객 액세스 관리를 위해 연결된 접촉 창구에 대한 액세스 및 해당 액세스 수준을 제한하여 판매된 제품 및 설치 기반에 대한 접촉 창구 액세스를 제한합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager 및 sn_customerservice.customer_admin

이 태스크 정보

접촉 창구 액세스를 제한하면 판매된 제품 및 설치 기반에 할당된 접촉 창구에 기반한 엔터티에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다. 동일한 계정으로 계정 액세스 기록을 중복 생성할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 계정 접근 관리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계정 접근 기록 양식

필드	설명
계정	연결된 접촉 창구 및 접근 수준에 따라 판매된 제품 및 설치 기반에 대한 액세스가 제한된 계정입니다.
접촉 창구 액세스 제한	연결된 접촉 창구에 따라 엔터티에 대해 제한되는 액세스입니다. 필드 값이 **False**인 경우 계정과 연결된 접촉 창구에서는 계정과 연결된 판매 제품 및 설치 기반을 읽을 수 있습니다. 필드 값이 **True**인 경우 기록의 접촉 창구 또는 관련 당사자로 추가되지 않는 한, 계정과 연결된 접촉 창구는 판매된 제품 및 설치 기반에 액세스할 수 없습니다. 다음 접촉 창구는 판매된 제품 및 설치 기반에 액세스할 수 있습니다. ○ 판매된 제품 및 설치 기반 기록과 연결된 접촉 창구입니다. ○ 공인 대리인 책임이 있는 관련 당사자로 추가되는 접촉 창구입니다. ○ 공인 계정 책임이 있는 관련 당사자로 추가되는 계정에 속한 접촉 창구입니다.

4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

판매된 제품에 접촉 창구 추가

Proactive Customer Service Operations 사용

고객의 제품 및 서비스를 모니터링하여 문제를 사전에 식별하고 영향을 받는 고객에게 알리며 문제를 신속하게 해결합니다.

수행하는 작업에 따라 Proactive Customer Service Operations에는 다양한 역할이 필요합니다.

일부 작업은 CSM Agent Workspace 또는 Now Platform 인터페이스에서 이벤트 관리 통합을 사용하는 경우에만 적용됩니다. 이는 각 작업의 맨 위에 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.

필요한 역할

역할	작업
evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator 주: 이러한 역할은 이벤트 관리와의 통합을 사용하는 경우에만 적용됩니다.	경보에서 경보 및 사전 예방적 케이스를 만듭니다.
sn_customerservice_agent	사전 예방적 케이스를 중요 케이스 후보로 제안하고 작업하여 사전 예방적 케이스를 종결합니다.
sn_customerservice_manager	사전 예방적 케이스를 검토하고 중요 케이스로 수용하여 하위 케이스를 만듭니다. 중단을 케이스에 연결하거나 케이스에 대한 중단을 만듭니다. 핵심성과지표(KPI)를 추적하여 팀이 고객에게 영향을 주는 문제를 식별하고 전달하는 방법을 사전에 파악합니다. 자세한 내용은 Proactive Customer Service - Advanced 대시보드 문서를 참조하십시오.
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	사전 예방적 케이스를 생성합니다. 사전 예방적 케이스를 검토하고 중요 케이스로 수용하여 하위 케이스를 만듭니다. 중단을 케이스에 연결하거나 케이스에 대한 중단을 만듭니다.

관련 정보

- 고객 서비스 관리 작업 공간에서 설치 기반 보기
- Customer Service Portal에서 설치 기반 정보 보기
- 고객 서비스 홈페이지에서 설치 기반에 대한 케이스 만들기
- CSM 작업 공간에서 판매된 제품 정보 보기

경보에서 사전 예방적 케이스를 생성

고객의 문제를 예상하고 사전에 해결할 수 있도록 경보의 영향을 받는 고객 설치 기반에 대한 케이스를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Agent Workspace 또는 Now Platform 인터페이스에서 이벤트 관리 통합을 사용하는 경우에만 적용됩니다.

사전 예방적 케이스는 고객을 대신하여 생성한 케이스로, 설치 기반이 경보에 의해 직접적인 영향을 받습니다. 수동 또는 자동화를 통해 사전 예방적 케이스를 열 수 있습니다. 이후 고객 서비스 에이전트가 케이스에 대해 작업합니다. 경보 양식에서 경보의 영향을 받는 설치 기반 항목을 추적할 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.

사전 예방적 케이스 생성 규칙을 사용하는 경우 경보에서 인시던트가 생성될 때 케이스가 자동으로 생성되고 시스템에서는 영향을 받는 외부 고객 설치 기반 항목이 있는 것으로 결정합니다. 자세한 내용은 경보 규칙을 활성화하여 자동으로 경보에서 사전 예방적 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

ITOM Event Management는 경보의 영향을 받는 서비스(CI)를 계산하고, 해당 경보의 영향을 받는 서비스(CI)와 경보 CI를 사용하여 em_impacted_ci_table을 채웁니다.

경보 양식의 영향을 받는 설치 기반 항목 관련 목록에 영향을 받는 서비스(CI)에 연결된 설치 기반 항목이 표시됩니다.

경보 양식의 영향을 받는 설치 기반 항목 새로 고침 버튼은 영향을 받는 서비스(CI)를 다시 계산하고, em_impacted_ci_table 및 영향을 받는 설치 기반 항목을 최신 변경 내용으로 업데이트합니다. 자세한 내용은 경보 영향 계산 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈 〉 목록 〉 모든 경보.
2. 케이스를 만들 대상에 대한 경보를 클릭합니다.
3. 경보에 영향을 받는 설치 기반 항목을 추적하려면 영향을 받는 설치 기반 항목 새로 고침을 클릭합니다.
   이러한 항목은 경보 양식의 영향을 받는 설치 기반 항목 관련 목록에 나열됩니다. 영향을 받는 설치 기반 항목 목록은 자동으로 업데이트되지 않으므로 경보를 열 때마다 설치 기반 항목을 새로 고칩니다.
4. 케이스 생성을 클릭합니다.

   주:
   케이스 생성 옵션이 표시되지 않으면 **...**을 클릭합니다.

5. 필요한 경우 짧은 설명 및 다른 필드를 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   사전 예방적 케이스가 생성되고 케이스 번호가 경보 양식의 케이스 필드에 추가됩니다.

   케이스 우선순위는 경보 심각도를 기준으로 설정됩니다. 이후 고객 서비스 에이전트는 그에 따라 동작을 취할 수 있습니다.

경보 심각도를 기준으로 한 케이스 우선순위

경보 심각도	케이스 우선순위
심각	심각
중요	높음
경미	보통
경고	낮음
정보	낮음

경보에서 생성된 사전 예방적 케이스 관리

사전 예방적 케이스를 작업하고 다른 고객 서비스 케이스와 마찬가지로 사전 예방적 케이스를 해결합니다.

시작하기 전에

필요한 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.

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin 및 evt_mgmt_operator는 경보에서 생성된 케이스에 대한 읽기 전용 권한을 가지며 필요한 경우 작업 메모를 추가할 수 있습니다.

이 태스크 정보

주:
이 작업은 CSM Agent Workspace 또는 Now Platform 인터페이스에서 이벤트 관리 통합을 사용하는 경우에만 적용됩니다.

Agent Workspace를 사용하여 경보에서 만든 사전 예방적 케이스를 검토합니다. 고객, 경보를 발생시키는 문제의 영향을 받는 해당 설치 기반 항목을 비롯하여 영향을 받는 각 설치 기반 항목을 식별합니다. 영향을 받는 고객 수에 따라 중요 케이스로 사전 예방적 케이스를 제안할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 에이전트 작업 공간 〉 에이전트 작업 공간 홈 〉 목록 〉 케이스.
   또는 Agent Workspace 받은 편지함에서 사전 예방적 케이스를 수용합니다.
2. 작업하려는 케이스를 클릭합니다.
3. 케이스 양식에서 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

케이스 양식

작업	설명
설치 기반 상태 새로 고침을 클릭합니다.	영향을 받는 설치 기반 항목의 상태를 업데이트하여 계정의 설치 기반 항목에 대한 실시간 서비스 상태를 확인합니다. 주: 이 UI 작업을 보려면 케이스에 할당된 계정 및 하나 이상의 설치 기반 항목이 케이스 또는 계정에 첨부되어 있어야 합니다.
영향을 받는 설치 기반 항목을 클릭합니다.	경보의 영향을 받는 계정 및 해당 계정의 설치 기준 항목을 봅니다. 이 옵션이 표시되지 않으면 자세히를 클릭합니다.
추가 또는 제거를 클릭합니다.	영향을 받는 설치 기반 항목을 추가하거나 제거합니다.
세부 정보를 클릭합니다.	케이스와 연관된 판매 제품뿐만 아니라 케이스를 생성한 경보가 표시됩니다.
중요 케이스 제안을 클릭합니다.	여러 고객이 영향을 받는 경우 중요 케이스를 제안합니다. 주: 이 옵션이 표시되지 않으면 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭합니다.

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

4. 다른 Customer Service Management 케이스와 동일한 방법으로 사전 예방적 케이스를 해결하고 종결합니다.

   주:
   경보를 종결하면 케이스가 자동으로 종결되지 않습니다.

관련 정보

- 케이스를 중요 케이스 후보로 제안
- 고객 서비스 케이스 종결
- CSM용 AWA

사전 예방적 케이스를 중요 케이스로 검토 및 수용

중요 문제 관리 프로세스를 사용하여 사전 예방적 케이스를 중요 케이스로 검토하고 수용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager 또는 sn_customerservice_manager

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 다음으로 이동 주요 문제 관리 〉 후보.
3. 옵션: 먼저 중요 케이스 정보 〉 영향받는 고객 문서의 작업을 수행하여 문제의 영향을 받는 고객의 자동 생성 목록을 봅니다.
4. 옵션: 하위 케이스 생성을 클릭하여 영향을 받는 각 고객에 대한 하위 케이스를 만듭니다.
5. 사전 예방적 케이스를 중요 케이스로 수용하거나 거부합니다.
6. 중요 문제 관리 프로세스를 따라 사전 예방적 케이스를 해결합니다.

   주:
   Proactive Customer Service Operations with Event Management 플러그인이 활성화된 경우 시스템 관리자는 문제의 영향을 받는 계정 수에 따라 중요 케이스 생성을 자동화하는 워크플로우를 구성할 수 있습니다. 시스템 관리자가 워크플로우를 구성한 경우에는 설정에 따라 수용됨, 제안됨 또는 생성됨 상태에서 중요 케이스를 만듭니다. 상태를 수용됨으로 설정하면 하위 케이스가 자동으로 만들어집니다.

관련 정보

- 중요 문제 관리 개요
- 중요 케이스 생성
- 중요 케이스 후보 생성
- 중요 케이스 후보 승인 또는 거부
- 중요 케이스에 대한 하위 케이스 만들기

Agent Workspace의 설치 기반 항목에 대한 서비스 상태 추적

고객 문제를 원활하게 연결하고 빠른 응답을 제공하기 위해 계정에 속한 설치 기반 항목의 운영 상태를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice_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

서비스 상태는 고객의 설치 기반 항목의 서비스 상태를 표시하는 기능을 제공합니다. 서비스 상태는 네트워크 운영 센터에서 모니터링되는 영향을 받는 서비스의 심각도를 기반으로 합니다. 설치 기반 항목의 실시간 상태에 액세스하려면 계정 및 케이스 양식의 서비스 상태를 새로 고칩니다.
고객 서비스 에이전트는 케이스 또는 고객 계정에 있는 설치 기반 항목의 서비스 상태를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 목록으로 이동합니다.
3. 계정 또는 케이스를 클릭합니다.
4. 계정 및 케이스 양식에서 설치 기반 항목의 상태를 새로 고치려면 설치 기반 상태 새로 고침을 클릭합니다.
5. 계정 양식에서 설치 기반 항목의 상태를 보려면 설치 기반 항목 관련 목록을 클릭합니다.
6. 케이스 양식에서 영향을 받는 설치 기반 항목의 상태를 보려면 영향을 받는 설치 기반 항목 관련 목록을 클릭합니다.

관련 정보

설치 기반의 서비스 상태

중단을 중요 케이스에 연결

중단을 중요 케이스에 연결하여 고객의 설치 기반 항목에 영향을 주는 문제에 대해 고객에게 지속적으로 알려 줍니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보

케이스와 관련된 설치 기반 항목에 서비스(CI)에 대한 기존 중단이 있는 경우 화면 상단에 메시지가 표시됩니다. 중단을 검토하고 케이스에 추가하여 고객에게 정보를 노출하고 해당 설치 기반 항목에 영향을 줄 수 있는 모든 문제에 대해 최신 내용을 유지합니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 다음으로 이동 주요 문제 관리 〉 모두.
3. 중단을 추가할 중요 케이스를 클릭합니다.
4. 중단 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   필터에 중단이 표시됩니다. 케이스의 설치 기반 항목에 대한 하나 이상의 서비스(CI)와 관련된 중단만 표시됩니다. 이 케이스에서 CI는 일반적으로 고객이 사용하는 서비스입니다.
5. 케이스에 연결하려는 중단을 추가합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
   - 중단이 케이스와 관련되고 작업 메모가 이에 따라 업데이트됩니다.
   - 고객 서비스 에이전트는 중단 관련 목록에서 케이스에 대한 중단을 확인할 수 있습니다.

중요 케이스의 중단 생성

중단을 중요 케이스에서 생성하여 고객의 설치 기반 항목에 영향을 주는 문제에 대해 고객에게 지속적으로 알려 줍니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

이 태스크 정보
중단이 없는 경우에는 중요 케이스에서 직접 중단을 만들어 영향을 받는 고객에게 알릴 수도 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 중요 문제 관리로 이동합니다.
3. 중요 케이스를 만들거나 연결된 중단이 없는 기존 중요 케이스를 클릭합니다.
4. 중단 생성을 클릭합니다.

   주:
   케이스에 이미 연결된 중단이 없고 해당 케이스와 연결된 영향을 받는 설치 기반 항목이 하나 이상 있는 경우에만 중단을 만들 수 있습니다. 하위 케이스의 중단을 만들 수 없습니다.

5. 필요에 따라 중단 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   케이스의 설치 기반 항목과 연결된 모든 서비스(CI)는 영향을 받는 **CI**에 따라 중단에 연결됩니다.

설치 기반 항목에 대한 중단 추적

케이스에 연결된 중단을 확인하여 설치 기반에 영향을 주는 문제에 대해 고객에게 지속적으로 알려줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
중단은 사전 예방적 케이스 및 고객 보고 케이스를 모두 사용하여 추적할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 목록을 클릭합니다.
3. 사전 예방적 케이스를 클릭합니다.
4. 케이스와 관련된 모든 중단 정보를 보려면 중단 관련 목록을 클릭합니다.

   주:
   중단 관련 목록이 표시되어 있지 않으면 자세히를 클릭합니다.

Walk-up Experience 사용

Walk-Up Experience 기능을 사용하여 워크업 위치에서 체크인하거나, Customer Service Portal에서 약속을 예약하고, 큐를 모니터링합니다.

sn_walkup.walkup_login, sn_csm_walkup.walkup_technician, sn_csm_walkup.walkup_manager 등의 역할이 있는 사용자와 워크업 사용자는 워크업 경험 기능을 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.

워크업 위치에서 체크인

매장 담당자로서 고객이 서비스 장소에 도착 시 체크인하도록 지원할 수 있습니다. 사용자는 방문에 관한 세부 정보와 사유를 작성한 후 요청자 큐에 추가됩니다.

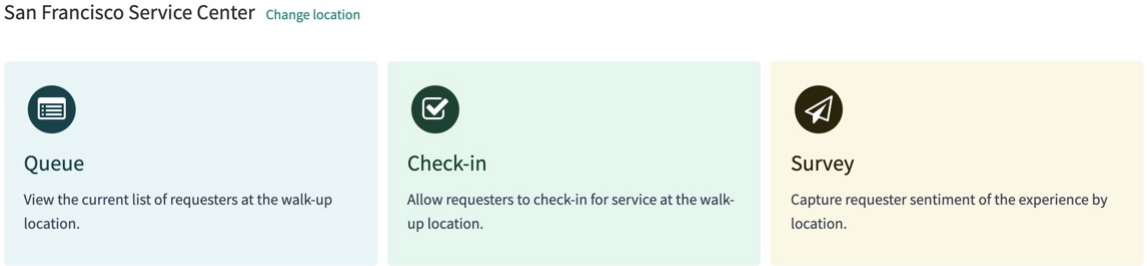
시작하기 전에

필요한 역할: sn_walkup.walkup_login

이 태스크 정보

매장 위치의 장치가 Walk-up 애플리케이션을 실행합니다. 애플리케이션 시작 화면에는 서비스를 위해 체크인하고, 현재 큐에 있는 요청자 목록을 보고, 설문 조사를 완료하기 위한 선택 항목이 포함되어 있습니다. 게스트 사용자와 등록된 사용자 모두 시작 화면에서 선택 항목에 액세스할 수 있습니다.

Walk-up 애플리케이션 화면



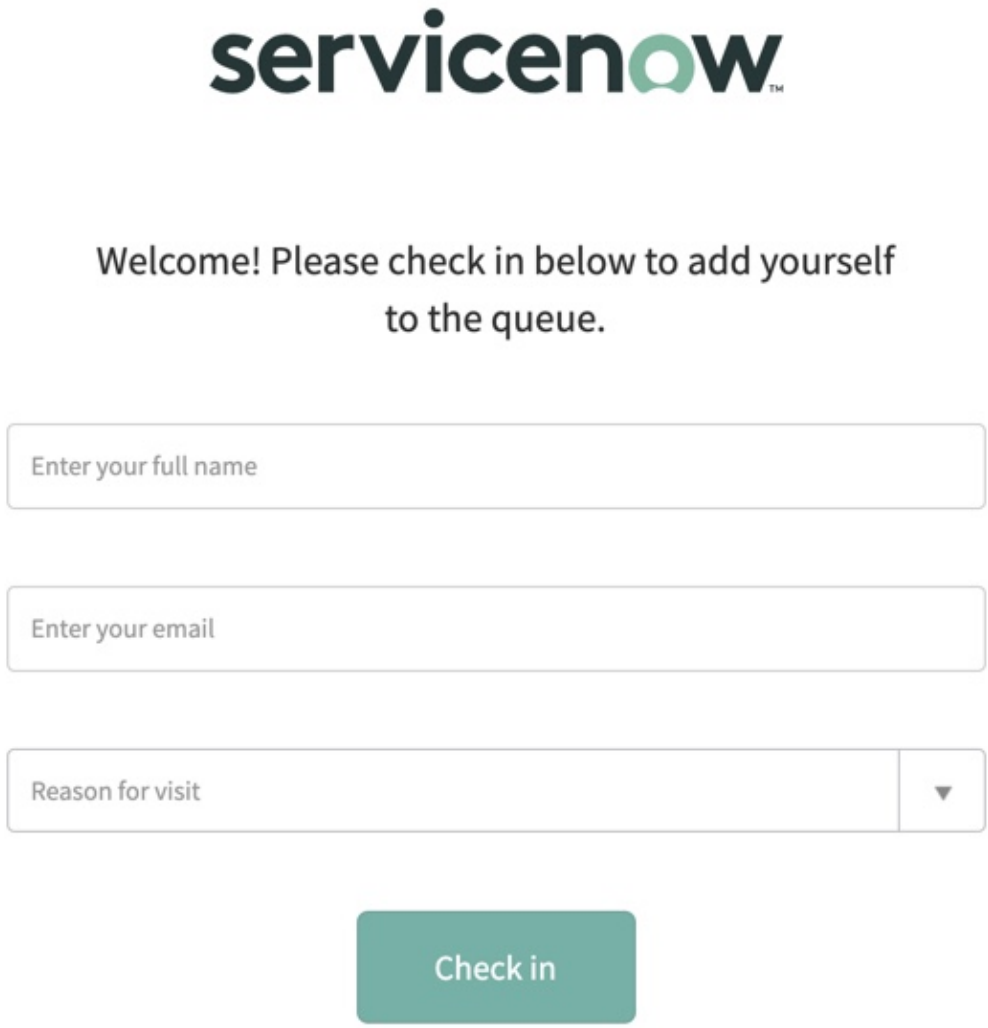
프로시저

1. Walk-up 애플리케이션 화면에서 체크인 을 선택합니다.
2. 체크인 화면에 상세 정보를 추가합니다.

   시스템에 상세 정보가 동일한 연락처 또는 소비자가 있는 경우 시스템의 해당 특정 연락처 또는 소비자와의 상호작용이 연결됩니다.

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

체크인 화면

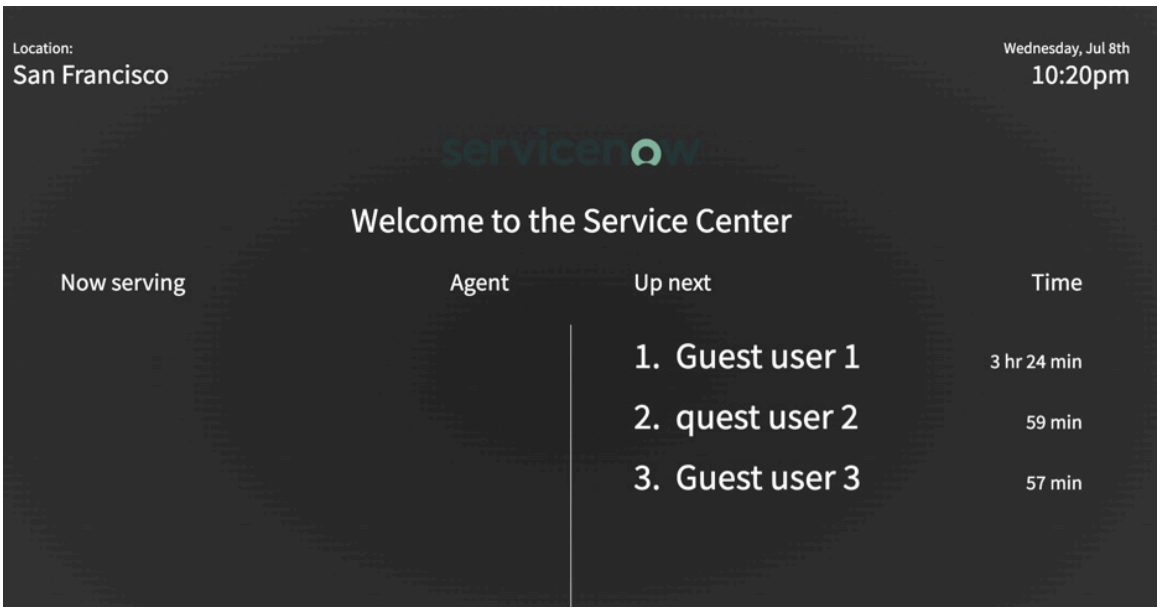


3. 체크인 후 Walk-up 애플리케이션 화면에서 큐를 선택하여 큐 상태를 볼 수 있습니다.

   큐 위젯을 사용하면 워크업 위치의 요청자 목록을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 Walk-Up Experience 큐 모니터링 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.

큐 상태 화면



설문 조사 위젯에서는 장소에서의 경험에 대한 피드백을 요청자에게 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM 워크업 경험 고객 만족도 설문 조사 문서를 참조하십시오.

Customer Service Management 포털에서 약속 예약 또는 큐 조인

고객은 실제 서비스 위치로 오는 데 시간을 투자해야 합니다. 지정된 시간에 약속을 예약할 수 있어, 서비스 위치 방문을 계획하는 데 도움이 됩니다. 약속 예약에 따라 슬롯이 미리 할당됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_walkup.walkup_login

프로시저

1. 고객 포털에 로그인하십시오.
2. 포털 헤더에서 지원〉**Walk-up check-in**으로 이동하십시오.
   애플리케이션이 가장 가까운 서비스 센터를 검색합니다.
3. 기본 위치를 변경하려면 위치 변경을 클릭하고 드롭다운 목록에서 원하는 위치를 선택하십시오.

   브라우저가 사용자의 위치에 액세스하도록 허용하면 기본 위치가 위치 정보를 기준으로 가장 가까운 서비스 센터로 설정됩니다. 브라우저가 사용자의 위치를 파악하는 것을 허용하고 싶지 않다면 위치를 수동으로 선택할 수 있습니다.
4. 약속 예약 탭으로 이동하여 약속을 예약합니다.
5. 드롭다운 목록에서 방문 이유를 선택합니다.
   문제에 도움이 될 수 있는 관련 컨텐츠는 화면 하단에 나열됩니다.
6. 드롭다운 목록에서 방문 이유를 선택합니다.
7. 달력 아이콘( )을 클릭하고 약속 날짜와 시간을 선택합니다.
8. 일정 약속을 클릭합니다.

   다음 동작을 수행하면 다음 알림이 이메일로 수신됩니다.

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

- 약속 확인, 미리 알림, 취소입니다.
- 설문 조사 이메일입니다.

> **주:**
> 약속 날짜가 지나지 않았다면 포털로 다시 돌아와 약속 일정을 재조정하거나 취소할 수 있습니다.

게스트 사용자로 워크업 약속 예약

Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal에서 게스트 사용자로서 워크업 약속을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 인스턴스 URL에 서픽스 `/csm` 또는 `/csp`를 추가하여 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.
2. **Walk-up check-in**을 클릭합니다.
3. 현재 위치를 사용하거나 위치 선택 드롭다운 목록에서 원하는 위치를 선택하려면 허용을 클릭합니다.
   Walk-up check-in 시작 화면이 표시됩니다.

   > **주:**
   > 로그인 자격 증명이 있는 사용자 역시 게스트 Walk-up check-in 링크를 통해 로그인하여 약속을 예약할 수 있습니다.

4. 로봇이 아닙니다 확인란을 선택하여 사용자가 로봇이 아님을 확인합니다.
5. 필드에 내용을 입력합니다.

게스트 사용자 약속 필드

필드	설명
이름 입력	이름과 성입니다.
이메일 주소 입력	이메일 주소입니다.
전화번호 입력(옵션)	전화 번호입니다. **주:** 이 필드에는 알파벳 문자를 사용할 수 없습니다.
방문 이유는 무엇입니까?	방문 이유입니다.
언제 방문하시겠습니까?	방문하려는 날짜입니다. 달력 아이콘을 클릭하고, 약속을 원하는 날짜와 시간을 선택하고, 선택을 클릭합니다.

기본 위치 이름, 설명, 운영 시간 및 길 찾기 링크가 오른쪽에 표시됩니다.

> **주:**
> 위치를 선택하기로 선택하면 지도에서 보기 링크가 대신 표시됩니다.

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

6. 옵션: 위치를 수동으로 변경합니다.
   a. 위치 변경을 클릭합니다.
   b. 드롭다운 목록에서 위치를 선택합니다.
7. 일정 약속을 클릭합니다.
   확인 이메일이 전송됩니다.

   주:
   같은 Walk-up check-in 화면에서 약속 취소를 클릭해도 됩니다. 표시되는 대화 상자에서 취소를 확인한 다음 약속을 취소합니다.

8. 확인을 클릭하거나 링크를 클릭하여 받은 이메일에서 약속을 확인합니다.
   약속이 확인되고 상세 정보가 확인 화면에 표시됩니다. 이 화면이 더 이상 표시 되지 않는 경우 약속을 확인하려면 약속 확인 이메일의 링크를 클릭하면 정보를 다시 표시할 수 있습니다.

게스트 사용자로서 워크업 약속 수정 또는 취소

예약한 워크업 약속을 수정 또는 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 받은 약속 확인 이메일을 엽니다.
2. 이메일의 링크를 클릭하여 약속을 수정하거나 취소합니다.
   일회용 암호 확인 탭이 브라우저에서 열리고 일회용 암호(OTP)와 약속을 확인하기 위한 링크가 포함된 이메일이 전송됩니다.
3. 확인 탭에 OTP를 입력하고 계속을 클릭하거나 이메일에서 약속 확인을 클릭합니다.
   OTP 옵션은 여러 장치를 사용하여 이메일과 예약 약속을 확인하는 경우에 유용합니다. 예를 들어 모바일에서 OTP가 포함된 이메일을 확인하고 데스크톱에서 약속을 예약하면서 OTP를 입력할 수 있습니다.

   주:
   링크는 일정 시간 후에 만료됩니다.

   약속 상세 정보 화면이 열립니다.
4. 약속을 취소하거나 수정할 수 있습니다.
   - 약속 취소를 클릭하면 약속을 취소할 수 있습니다. 약속이 취소되었는지 확인하는 이메일이 전송됩니다.
   - 약속을 수정하려면 상세 정보를 수정한 다음 업데이트를 클릭하십시오.

Walk-Up Experience 큐 모니터링

한 위치에서 체크인하면 대기 시간과 큐에서의 위치에 대한 알림을 받습니다. 서비스 중인 문제와 큐를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

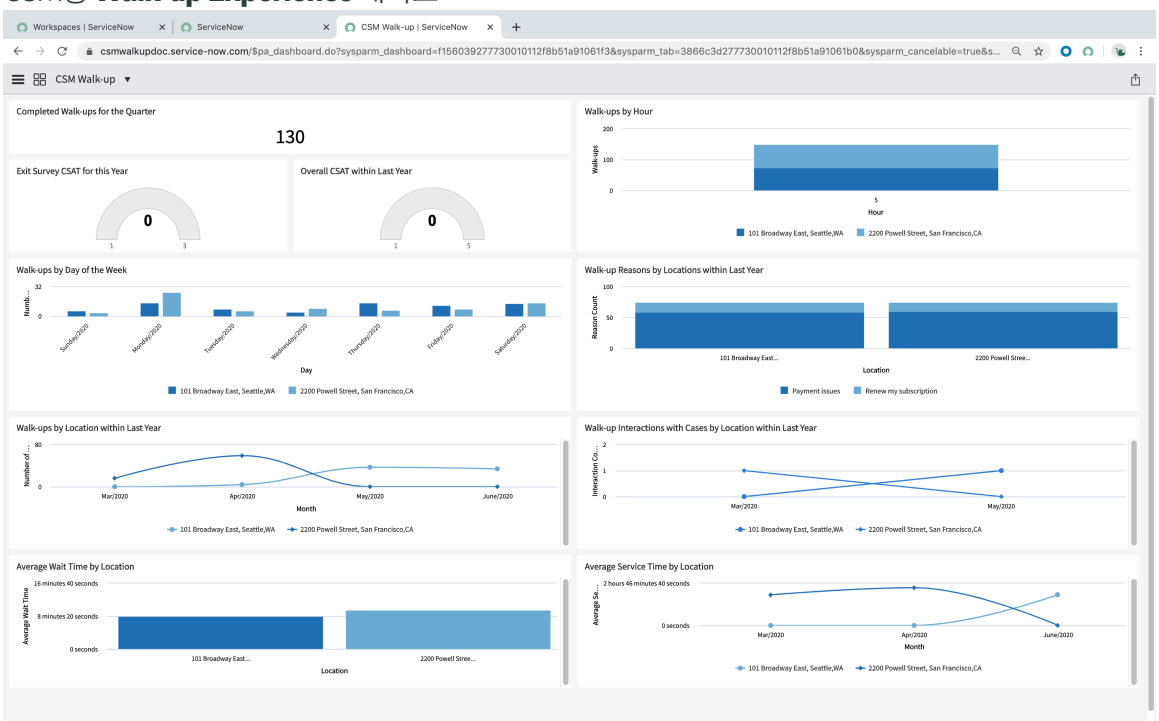
1. Customer Service Portal에 로그인합니다.
2. 위치를 선택합니다.
3. 큐 위젯을 클릭합니다.
4. 다음과 같은 정보를 볼 수 있습니다.
   - 서비스를 기다리는 모든 사람의 큐
   - 앞서 있는 사람들의 이름
   - 현재 서비스를 받고 큐에서 기다리는 사람들의 상태
   - 고객에게 서비스를 제공 중인 각각의 에이전트

CSM Walk-up Experience 대시보드

서비스 관리자는 에이전트의 성과 및 서비스 위치를 모니터링하는 데 도움이 되는 워크업 상호작용에 대한 키 메트릭 보고서를 볼 수 있습니다.

CSM Walk-up Experience > 대시보드로 이동하여 대시보드에 액세스합니다. 자세한 정보를 보려면 보고서 그래픽 위로 마우스를 이동합니다. 그래픽을 PNG 또는 JPEG 파일로 저장하여 이메일에 첨부하거나 보고 프레젠테이션에 포함할 수 있습니다. 최신 데이터에 대한 모든 그래프를 새로 고칠 수 있습니다. 다음 화면은 대시보드가 표시되는 방식의 예입니다.

CSM용 **Walk-up Experience** 대시보드



최종 사용자 및 목표	필요한 역할
고객 서비스 관리자: 대시보드를 편집하고 대시보드의 사용자, 그룹 및 역할을 관리할 수 있습니다.	admin
Walk-Up Experience 관리자: 대시보드를 편집하고 대시보드의 사용자, 그룹 및 역할을 관리할 수 있습니다.	sn_csm_walkup.walkup_admin

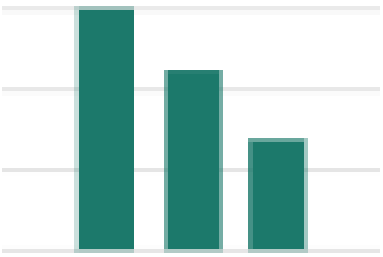
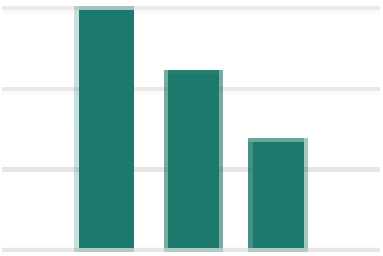
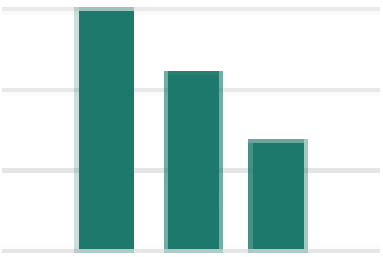
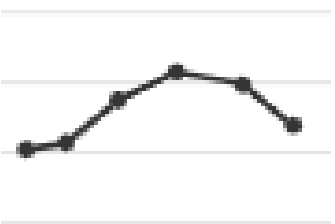
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
Walk-Up Experience 매니저: 워크업 수, 케이스와의 워크업 상호작용, 평균 서비스 및 대기 시간 등을 추적할 수 있습니다.	sn_csm_walkup.walkup_manager

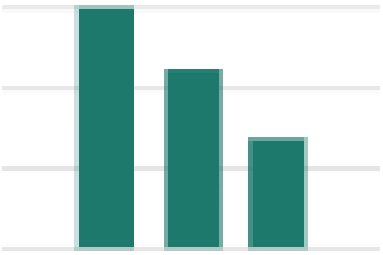
데이터 시각화

제목	유형	설명
완료된 분기별 워크업		비즈니스 회계 분기 중 생성된 총 기록 수입니다. 값이 단일 점수로 표시됩니다.
올해 CSAT 설문 조사 종료		금년 설문 조사를 종료하는 동안 속도계가 평균 고객 만족도(1~3)를 표시합니다.
전년도 전체 CSAT		속도계가 지난해(현재 날짜부터 364일) 동안 이메일 설문 조사로 수집한 평균 고객 만족도(1~5)를 표시합니다.
전년도 위치별 워크업		지난해(현재 날짜부터 364일)의 위치에 따른 총 워크업 상호작용 수입니다. 볼륨은 월별 스플라인 분포로 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.

제목	유형	설명
전년도 위치별 케이스 및 워크업 상호작용		지난 1년 동안(현재 날짜로부터 364일) 위치별 총 워크업 케이스 수입니다. 볼륨은 월별 스플라인 분포로 표시됩니다.
전년도 위치별 워크업 이유		지난해(현재 날짜부터 364일)의 위치에 따른 총 워크업 큐 방문 이유입니다. 데이터는 막대형 차트로 표시됩니다.
요일별 워크업		위치별로 한 주 동안 하루에 발생하는 총 워크업 상호작용 수입니다. 데이터는 막대형 차트로 표시됩니다.
시간별 워크업		위치 및 시간별로 나타낸 총 워크업 상호작용 수입니다. 데이터는 막대형 차트로 표시됩니다.
위치별 평균 서비스 시간		위치별로 상호작용을 종료하는 데 소요된 평균 시간입니다. 평균 시간이 월별 분산 그래프로 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.

제목	유형	설명
위치별 평균 대기 시간		위치별 워크업 고객의 평균 서비스 대기 시간입니다. 데이터는 막대형 차트로 표시됩니다.

Walk-Up Experience 큐 및 상호작용 관리

Walk-Up Experience 관리자와 기술자는 워크업 위치 큐와 상호작용 수요의 모든 측면을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 기술자는 할당된 워크업 위치, 워크업 이행을 위한 상호작용을 확인할 수 있습니다.

Walk-Up Experience는 워크업 큐를 구성하고 관리하는 데 필요한 포괄적인 이행자 자원을 기술자에게 제공합니다.

엔지니어는 에이전트 작업 공간에 액세스하여 워크업 상호작용을 관리할 수 있습니다. 에이전트 작업 공간를 사용해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 개인 받은 편지함에 액세스해 워크업 서비스 채널을 비롯한 다양한 서비스 채널에서 할당된 작업을 확인합니다.
- 워크업 상호작용 큐에서 받은 편지함으로 자동 푸시된 할당을 가져옵니다.
- 동시에 또는 다수의 상호작용에서 작업을 진행합니다.
- 상호작용을 케이스로 승격합니다.
- 큐 목록 전체에서, 그리고 목록 상단에서 큐에 있는 요청자를 가져와 언제든 작업을 수행합니다.
- 상호작용에 대한 케이스 생성
- 요청자와 관련된 상호작용 수동 선택
- 에이전트 지원을 이용해 수행 속도를 개선합니다.

에이전트 작업 공간를 통해 기술자는 일반적으로 상호작용을 선착순으로 수행합니다. 상호작용이 개별 워크업 받은 편지함에 푸시되기 때문입니다. 상호작용은 고급 작업 할당 기능의 할당 규칙 구성에 따라 워크업 에이전트 받은 편지함으로 배포됩니다.

워크업 위치에서 문제가 해결되지 않는 경우, 기술자는 에이전트 작업 공간에서 케이스를 직접 열 수 있습니다.

Walk-Up Experience의 애플리케이션 내비게이터에는 기술자 모듈도 있는데, 여기서는 워크업 큐를 지원하는 에이전트가 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트 작업 공간에 바로 연결된 개인 워크업 받은 편지함에 액세스합니다.
- 할당된 워크업 상호작용을 확인합니다.
- 필요하다면 워크업 상호작용을 다시 할당하고 수정합니다.
- 예약된 모든 약속과 향후 약속을 확인합니다.
- 워크업 큐 위치를 확인합니다.
- 필요한 경우 워크업 상호작용을 다른 기술자 또는 큐 위치로 전송합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션은 CSM Walk-Up Experience 탐색 바의 플랫폼 기술자 모듈에 있으며 워크업 아래 에이전트 작업 공간에서도 확인할 수 있습니다.

CSM Walk-Up Experience 기술자 애플리케이션

UI 뷰 및 애플리케이션	설명
플랫폼: 내 워크업 수신함 에이전트 작업 공간: 받은 편지함	에이전트 작업 공간의 개인 받은 편지함에서 본인에게 할당된 워크업 상호작용을 볼 수 있습니다. 고급 작업 할당는 할당 규칙 구성에 따라 상호작용을 받은 편지함으로 푸시합니다.
플랫폼: 내 워크업 위치 에이전트 작업 공간: 워크업 위치	실제 주소로 지원할 수 있도록 할당된 워크업 큐 위치를 확인합니다.
플랫폼 및 에이전트 작업 공간: 할당받은 워크업	해결 또는 수행을 위해 할당받은 워크업 상호작용을 확인합니다. 이러한 상호작용은 진행 중 상태가 됩니다. 할당받은 상호작용은 에이전트 작업 공간의 개인 받은 편지함에서도 확인할 수 있습니다.
플랫폼 및 에이전트 작업 공간: 오픈 - 미할당	큐 위치에 대해 열려 있거나 할당되지 않은 워크업 상호작용을 모두 확인합니다. 이러한 상호작용은 신규, 큐에 대기 중 또는 진행 중 상태가 됩니다.
플랫폼 및 에이전트 작업 공간: 종결 워크업	종결 워크업 상호작용을 모두 확인합니다. 종결 상호작용은 완료 종결 또는 중단 종결 상태가 됩니다.
플랫폼: 예약된 약속 에이전트 작업 공간: 약속	워크업 큐에 예약된 향후 약속을 모두 확인합니다.

할당된 워크업 경험 위치 보기

Walk-Up Experience 기술자는 지원하도록 할당된 워크업 큐를 확인할 수 있습니다. 위치 큐는 기술자가 큐를 효과적으로 운용하는 데 필요한 모든 정보를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_csm_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보

기술자는 지원하도록 할당된 워크업 위치 큐를 두 가지 방법으로 확인할 수 있습니다. 기술자는 주로 에이전트 작업 공간에 액세스하여 위치를 비롯한 모든 CSM 워크업 경험 관련 정보를 이용합니다. 하지만 애플리케이션 내비게이터의 CSM 워크업 경험나 왼쪽 탐색 바에서도 할당된 큐 위치를 확인할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 를 사용하여 에이전트 작업 공간워크업 위치를 보려면 다음으로 이동합니다. 워크플레이스 경험 〉 에이전트 작업 공간 홈.
   에이전트 작업 공간 홈페이지가 열리면 사용자 이름이 표시됩니다.
2. 왼쪽 탐색 바에서 목록을 클릭합니다.
3. 워크업에서 워크업 위치를 클릭합니다.
   지원하도록 할당받은 워크업 위치가 나열됩니다.
4. 큐 이름을 클릭하면 위치 관련 정보(상호작용, 약속, 방문 이유 등)를 확인할 수 있습니다.
5. 또는 애플리케이션 내비게이터로 워크업 위치를 보려면 **CSM Walk-up Experience** 〉 기술자 〉 내 **Walk-up** 위치.
6. 큐 이름을 클릭하면 위치 관련 정보(상호작용, 약속, 방문 이유 등)를 확인할 수 있습니다.
   전날의 상호작용이 남아 있거나, 하루가 끝났지만 상호작용이 큐에 남아있고 연결된 게스트가 큐에 없다면 모두 중단을 선택해 상호작용을 취소할 수 있습니다.

워크업 경험 받은 편지함 보기

에이전트 작업 공간 기능 인터페이스를 이용해, 자동 할당된 워크업 경험 상호작용의 개인 수신함을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보
기술자는 두 가지 방법으로 워크업 받은 편지함을 볼 수 있습니다. 기술자는 주로 에이전트 작업 공간에 액세스해 받은 편지함을 포함하여 워크업 경험 관련 정보 일체를 이용합니다. 하지만 애플리케이션 내비게이터의 CSM 워크업 경험 또는 왼쪽 탐색 바에 액세스해 에이전트 작업 공간의 받은 편지함을 연결하고 확인할 수도 있습니다.

프로시저

1. 를 사용하여 에이전트 작업 공간워크업 수신함을 보려면 다음으로 이동합니다. 워크플레이스 경험 〉 에이전트 작업 공간 홈.
   에이전트 작업 공간 홈페이지가 열리면 사용자 이름이 표시됩니다.
2. 인터페이스의 왼쪽 탐색 바에서 수신함을 클릭합니다.
   자동으로 푸시된 상호작용 할당은 고급 작업 할당 기능의 에이전트 일정 및 할당 규칙 구성을 바탕으로 수신함에 표시됩니다. 기술자는 받은 편지함의 상태를 상호작용 가능, 자리 비움, 오프라인으로 설정할 수 있습니다.
3. 또는 애플리케이션 내비게이터를 통해 워크업 수신함을 보려면 **CSM Walk-up Experience** 〉 기술자 〉 내 워크업 받은 편지함.
   사용자는 에이전트 작업 공간의 개인 수신함과 직접 연결됩니다. 자동으로 푸시된 상호작용 할당은 고급 작업 할당 기능의 에이전트 일정 및 할당 규칙 구성을 바탕으로 수신함에 표시됩니다.

자동으로 할당된 워크업 경험 상호작용 관리

CSM 워크업 경험 위치를 지원하는 기술자는 에이전트 작업 공간 받은 편지함에 자동으로 푸시된 상호작용을 확인하고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_walkup.walkup_technician

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

워크업 경험 상호작용은 고급 작업 할당 기능의 에이전트 일정 및 할당 규칙 구성에 따라 에이전트 작업 공간의 개인 받은 편지함에 자동으로 푸시될 수 있습니다. 기술자는 받은 편지함에 표시되는 순서대로 상호작용을 수행합니다.

애플리케이션 내비게이터에 있는 CSM 워크업 경험 기술자 모듈을 이용해 상호작용을 수동으로 할당하고 관리하는 방법은 수동으로 워크업 경험 상호작용 관리 문서를 참조하십시오.

기술자는 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 상태를 설정해 상호작용 수락 준비 상태를 나타냅니다. 상태는 근무 중, 자리 비움, 오프라인을 선택할 수 있습니다.

상호작용을 워크업 수신함으로 자동 푸시했더라도, 에이전트는 언제든 워크업 큐에 있는 누구와도 함께 작업할 수 있습니다.

워크업 수신함이나 할당받은 워크업 목록에 자동으로 할당된 워크업 큐 상호작용을 확인합니다. 지원하는 큐의 열림 - 미할당 상호작용 일체도 확인할 수 있습니다.

에이전트 작업 공간를 이용하면 모든 관련 워크업 상호작용과 약속, 케이스, 고객 계정 및 연락처, 인시던트, 요청 등의 목록을 편리한 단일 인터페이스로 확인할 수 있습니다. 워크업 경험 관련 상호작용 목록은 다음 항목을 포함합니다.

워크업 경험 관련 상호작용 목록

목록 항목	설명
할당받은 워크업	활성 상호작용을 수락할 때 자신에게 할당하거나 다른 사람이 할당한 상호작용입니다. 에이전트는 큐에 있는 상호작용을 수락할 때 자신에게 상호작용을 할당합니다. 관리자는 특정 에이전트에 상호작용을 할당할 수 있습니다. 이러한 상호작용은 '진행 중' 상태가 됩니다. 할당된 에이전트는 필요하다면 다른 에이전트나 큐에 상호작용을 전송해 작업을 완료할 수 있습니다.
열림 — 미할당	특정 워크업 큐 위치에 연결된, 열려 있지만 할당되지 않은 모든 상호작용입니다. 게스트가 워크업 큐로 체크인하면, 상호작용이 생성됩니다. 상호작용은 에이전트가 상호작용을 수락하거나 상호작용에 할당될 때까지 큐에 들어갑니다. 이때는 상태가 '진행 중'으로 변경됩니다.
종결 워크업	특정 워크업 위치 큐에 할당된, 완료 종결 및 중단 종결 상태의 상호작용 일체입니다. 게스트가 지원을 받기 전에 큐에서 나가면, 에이전트는 상호작용을 중단할 수 있습니다.

프로시저

1. 워크업 큐 게스트 지원을 시작하려면 다음으로 이동합니다. 〉 워크플레이스 경험 〉 에이전트 작업 공간 홈.
   에이전트 작업 공간 홈페이지가 열리면 사용자 이름이 표시됩니다.
2. 수신함을 클릭하고 상태가 상호작용 가능으로 설정되어 있는지 확인합니다.
   수신함에 있는 자동으로 푸시된 상호작용을 볼 수 있습니다.
3. 목록 상단에서 상호작용을 선택하고, 문제 해결이나 요청 수행을 시작합니다.

   관련 케이스를 생성하는 경우 새 케이스 탭이 원래 상호작용의 상세 정보 탭 옆에 열립니다. 새 케이스 양식에 내용을 입력합니다. 저장을 클릭하여 새 케이스를 저장합니다.

   상호작용을 해결 또는 수행하는 데 예외적으로 많은 시간이 필요하다면 상호작용을 보류할 수 있습니다. 요청자는 큐에서 순위를 잃지 않으며 에이전트는 다른 요청자를 동시에 도울 수 있습니다. 상호작용 보류는 새로운 상호작용 용량에 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.

a. 상호작용을 보류하려면 보류 상태를 클릭하십시오.

b. 상호작용 헤더의 추가 UI 작업 아이콘 ooo에서 기록 연결을 선택하면 상호작용을 다른 기록에 연결할 수 있습니다.

c. 문제를 해결할 수 없으면 상호작용 헤더의 케이스 생성 버튼을 클릭합니다.

관련 케이스를 생성하는 경우 새 케이스 탭이 원래 상호작용의 상세 정보 탭 옆에 열립니다. 새 케이스 양식에 내용을 입력합니다. 저장 버튼을 클릭하여 새 케이스를 저장합니다.

4. 상호작용이 해결되었다면, 상호작용 헤더에서 종결을 클릭합니다.
상호작용을 종결하면 새 상호작용이 받은 편지함으로 푸시되기 때문에 용량이 달라집니다.

수동으로 워크업 경험 상호작용 관리

워크업 위치를 지원하는 기술자는 다양한 CSM 워크업 경험 상호작용 관련 모듈을 이용해 큐 요청을 수동으로 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보
애플리케이션 내비게이터에 있는 CSM 워크업 경험 기술자 모듈을 이용해 상호작용을 수동으로 관리합니다. 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 자동으로 할당된 상호작용을 관리하는 방법은 자동으로 할당된 워크업 경험 상호작용 관리 문서를 참조하십시오.

워크업 큐는 게스트를 큐에 체크인한 순서대로, 즉 선착순으로 지원합니다. 큐를 지원하는 기술 지원 담당자는 최초 상호작용 담당자를 결정할 수 있습니다. 새 게스트가 큐에 들어와 상호작용을 제출하면, 기술자는 작업 부하를 공유해 큐에 있는 상호작용을 할당합니다.

여러 워크업 경험 모듈을 이용해 워크업 큐 상호작용을 확인합니다.

워크업 경험 상호작용 모듈

모듈	설명
할당받은 워크업	활성 상호작용을 수락할 때 자신에게 할당하거나 다른 사람이 할당한 상호작용입니다. 에이전트는 큐에 있는 상호작용을 수락할 때 자신에게 상호작용을 할당합니다. 관리자는 특정 에이전트에 상호작용을 할당할 수 있습니다. 이러한 상호작용은 '진행 중' 상태가 됩니다. 할당된 에이전트는 필요하다면 다른 에이전트나 큐에 상호작용을 전송해 작업을 완료할 수 있습니다.
열림 — 미할당	특정 워크업 큐 위치에 연결된, 열려 있지만 할당되지 않은 모든 상호작용입니다. 게스트가 워크업 큐로 체크인하면, 상호작용이 생성됩니다. 상호작용은 에이전트가 상호작용을 수락하거나 상호작용에 할당될 때까지 큐에 들어갑니다. 이때는 상태가 '진행 중'으로 변경됩니다.
종결 워크업	특정 워크업 위치 큐에 할당된, 완료 종결 및 중단 종결 상태의 상호작용 일체입니다. 게스트가 지원을 받기 전에 큐에서 나가면, 에이전트는 상호작용을 중단할 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.

프로시저

1. 워크업 큐 게스트 지원을 시작하려면 다음으로 이동합니다. 〉 **CSM Walk-up Experience** 〉 〉 기술자 〉 열림 - 미할당.
   상호작용 목록이 열립니다.
2. 상호작용 목록의 열림 대상 열에서 게스트 이름을 찾습니다.
3. 게스트와 관련된 상호작용 번호를 클릭합니다.
4. 양식의 할당 대상 필드에 본인 이름을 입력하고, 상태를 진행 중으로 변경한 다음 업데이트를 클릭합니다.
   a. 게스트가 큐에서 나가 상호작용을 종결하려면 양식 헤더에서 중단을 클릭하거나, 상태 양식 필드에서 중단 종결을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.
   b. 상호작용 헤더의 기록 연결 버튼을 클릭해 상호작용을 다른 기록에 연결하는 방법도 있습니다.
5. 상호작용을 해결하려면 다음으로 이동합니다. **Walk-up Experience** 〉 기술자 〉 내 할당 **Walk-up**.
6. 목록에서 상호작용 번호를 클릭하여 워크업 상호연결 양식을 엽니다.
7. 문제를 해결하거나 요청을 수행합니다.
   a. 요청자가 약속 시간에 나타나지 않거나 상호작용에서 시간이 오래 걸리는 프로세스(OS 업그레이드 등)가 동반된다면, 상호작용 상태를 보류 중으로 변경합니다.
   b. 문제를 해결하거나 요청을 수행할 수 없으면 케이스 생성 관련 링크를 눌러 케이스를 생성합니다.

   케이스를 만들면 양식에 연결된 관련 목록이 채워집니다. 관련 목록에는 다음과 같은 세부 정보가 포함됩니다.
   - 상호작용할 케이스: 상호작용에 관련된 케이스
   - 동일한 호출자의 케이스: 워크업 게스트에 대해 생성된 케이스

   상호작용 해결이 끝나면, 상호작용 상태를 완료 종결로 변경하고 업데이트를 클릭해 상호작용을 업데이트합니다. 종결을 클릭해 상호작용을 완료해도 됩니다.
8. 상호작용 해결이 끝나면, 상호작용 상태를 완료 종결로 변경하고 업데이트를 클릭해 상호작용을 업데이트합니다.
   종결을 클릭해 상호작용을 완료해도 됩니다.

에이전트 작업 공간에서 워크업 경험 약속 확인 및 관리

예약된 향후 CSM 워크업 경험 약속 보기 기능을 이용하면 기술자는 향후 큐 수요 및 작업 부하를 예측할 수 있습니다. 관리자는 향후 예약을 확인하고, 워크업 큐 위치에 맞게 인력을 배치해 수요를 최대한 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보
기술자와 관리자는 주로 에이전트 작업 공간를 이용해 예약된 약속 확인 및 관리를 포함한 워크업 경험 관련 정보 일체를 확인합니다.

> **주:**
> 애플리케이션 내비게이터의 CSM 워크업 경험나 왼쪽 탐색 바에서도 예약된 약속을 확인하고 관리할 수 있습니다.

약속은 사용 가능 여부에 따라 에이전트 작업 공간 받은 편지함에 자동으로 전달됩니다. 예약된 약속 목록을 확인하고 수락할 약속을 선택할 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.

향후 약속은 현장 워크업 위치 큐 벽 모니터에 표시되는 사용자 이름 옆에 작은 달력 아이콘으로 표시됩니다. 약속이 있는 사용자가 모니터에 잠시 표시된 후 약속 예약이 시작됩니다.

주:
예정된 약속은 온라인 체크인 화면에도 표시되며 사용자 이름 옆에 동일한 달력 아이콘으로 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 에이전트 작업 공간 홈.
   에이전트 작업 공간 홈페이지가 열리면 사용자 이름이 표시됩니다.
2. 왼쪽 탐색 바에서 목록을 클릭합니다.
3. 워크업에서 약속을 클릭합니다.
   큐에 할당된 워크업 약속이 나열됩니다.
4. 약속 번호를 클릭하면 요청자 이름, 상호작용 번호 및 설명, 약속 시간 등의 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

   a. 관련 상호작용을 열어 세부 정보를 확인하려면, 상호작용 번호 옆에 있는 기록 열기 아이콘 을 클릭합니다.

   b. 약속 수락을 클릭해 상호작용 처리를 시작합니다.

      필요하다면 약속을 다른 에이전트에 할당하고 작업 메모를 추가할 수 있습니다.

      시간이 제법 지났지만 요청자가 나타나지 않는다면, 상호작용 헤더에서 추가 UI 작업 아이콘 을 클릭하고 삭제를 선택해 약속을 삭제해도 됩니다.

   c. 저장을 클릭해 약속 상호작용에 적용한 변경 사항을 모두 저장합니다.

애플리케이션 내비게이터에서 워크업 경험 약속 확인 및 관리

예약된 향후 워크업 경험 약속 보기 기능을 이용하면 기술 지원 담당자는 앞으로 큐 수요와 작업 부하를 예측할 수 있습니다. 관리자는 향후 예약을 확인하고, 워크업 큐 위치에 맞게 인력을 배치해 수요를 최대한 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_walkup.walkup_technician

이 태스크 정보
기술자와 관리자는 애플리케이션 내비게이터의 워크업 경험나 왼쪽 탐색 바에서 예약된 워크업 약속을 확인하고 관리할 수 있습니다.

주:
주로 에이전트 작업 공간를 이용해 예약된 약속을 포함한 워크업 경험 관련 정보 일체를 확인합니다.

향후 약속은 현장 워크업 위치 큐 벽 모니터에 표시되는 사용자 이름 옆에 작은 달력 아이콘으로 표시됩니다. 약속이 있는 사용자가 모니터에 잠시 표시된 후 약속 예약이 시작됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **CSM Walk-up Experience** 〉 기술자 〉 예약된 약속.
   향후 14일 동안 예약된 모든 워크업 약속이 표시됩니다.
2. 약속 번호를 클릭하면 요청자 이름, 상호작용 번호 및 설명, 약속 시간 등의 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

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

a. 관련 상호작용 정보를 미리 보고 싶다면, 약속 번호 옆에 있는 기록 미리 보기 아이콘 을 클릭합니다.

b. 상호작용 작업을 시작하려면 워크업 약속 양식에서 약속 수락을 클릭합니다.

   필요하다면 약속을 다른 에이전트에 할당하고 작업 메모를 추가할 수 있습니다.

   약속 시간이 제법 지났지만 요청자가 나타나지 않는다면, 삭제를 클릭해 약속을 삭제할 수 있습니다.

c. 업데이트를 클릭해 상호작용 양식에 적용한 변경 사항을 모두 저장합니다.

케이스 편향에 자동 응답 사용

고객 접촉 창구 또는 소비자가 케이스를 생성한 후 자동 응답 기능을 통해 관련 컨텐츠를 자동으로 전송하여 케이스를 편향합니다.

케이스가 생성 자동 응답 될 때마다 이 기능은 관련 지식 문서 목록이 포함된 이메일 알림을 전송합니다. 케이스에 연결된 케이스 제출자와 감시 목록 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

기본적으로 이 기능은 snc_external 역할의 사용자가 이메일을 사용하여 기록한 고객 서비스 케이스에 대한 이메일 알림을 보냅니다. 관리자는 웹, 전화, 채팅, 소셜, 커뮤니티, 경보, Virtual Agent 등 다른 통신 채널을 사용하여 기록한 고객 서비스 케이스에 대한 기능도 구성할 수 있습니다.

이메일 알림의 자동 응답 지식 문서는 케이스에 대한 짧은 설명의 Contextual Search 결과에 따라 포함됩니다. 기본적으로 지난 30일 동안 케이스 제출자가 본 문서는 포함되지 않습니다. 관리자는 스크립팅된 확장점을 사용하여 마지막으로 본 컨텐츠의 기간을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 자동 응답 알림에 고급 컨텍스트 검색 결과 포함 문서를 참조하십시오.

케이스 제출자 또는 감시 목록 사용자는 알림 기본 설정을 구성하여 알림을 받을 자동 응답 지 여부를 결정할 수 있습니다. 자세한 내용은 자동 응답 알림 기본 설정 지정 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

고객 서비스 관리 플러그인(com.snc.csm_ml)에 대한 Predictive Intelligence를 활성화하고 자동 응답 권장 사항 활성화 속성(*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*)을 활성화합니다. 자세한 내용은 자동 응답 알림 구성 문서를 참조하십시오.

자동 응답 알림에서 권장되는 지식 문서에서 케이스 닫기

고객 서비스 케이스에 대한 자동 응답 기능에서 보낸 이메일 알림에 포함된 지식 문서를 보고, 유용한 지식 문서 내에서 케이스를 닫으십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 서비스 케이스와 연결된 snc_external 역할 또는 감시 목록 사용자

케이스를 포함하는 포털에 로그인하십시오.

이 태스크 정보
기본적으로 이 자동 응답 기능은 이메일을 사용하여 제출된 고객 서비스 케이스를 해결하기 위해 지식 문서를 유용한 컨텐츠로 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 자동 응답에서 보낸 이메일 알림에서 지식 문서 링크를 여십시오.
2. 케이스를 해결하는지 확인하려면 지식 문서를 읽으십시오.
3. 지식 문서가 솔루션을 제공하는 경우 문서의 관련 케이스 섹션에서 케이스 종결을 클릭하십시오.
4. 나타나는 메시지 창에서 케이스 종결을 클릭합니다.

결과
종결 중인 케이스에 대한 정보 메시지가 나타납니다. 자동 응답 이메일 알림에서 접근한 지식 문서 링크를 사용하여 케이스가 종결된 경우, 해당 문서에 케이스 보기 버튼이 나타납니다. 종결된 케이스의 상세 정보를 보려면 버튼을 클릭하십시오.

자동 응답 알림 기본 설정 지정

제출한 고객 서비스 케이스에 대한 자동 응답 권장 사항 또는 감시 목록에 있는 권장 사항을 수신하기 위한 알림 기본 설정을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 서비스 케이스와 연결된 snc_external 역할 또는 감시 목록 사용자

관리자가 자동 응답 기능을 구성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 자동 응답 알림 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 포털 페이지로 이동합니다.
2. 포털 헤더에서 사용자 이름이나 사진을 클릭한 다음 프로파일을 클릭합니다.
3. 사용자 프로파일 페이지에서 아래로 스크롤하여 동작 섹션을 클릭한 후 알림 기본 설정을 클릭합니다.
4. 자동 응답 알림을 자동으로 켜거나 끄려면 알림 기본 설정 창에서 케이스 자동 응답 권장 사항 확인란을 선택하거나 선택 취소하십시오.

고객 서비스 아웃소싱 사용

아웃소싱 서비스 제공자(OSP)는 기업이 외부 고객에게 고객 서비스를 제공하기 위해 고용하는 조직입니다. OSP는 조직과 연결된 고객의 케이스를 관리합니다.

수행하는 작업에 따라 다양한 역할이 필요합니다.

필요한 역할

역할	설명
sn_csm_ocs.ext_manager(외부 OSP 관리자)	케이스 할당 관리와 함께, 소속된 서비스 제공자의 에이전트를 온보딩합니다.
sn_csm_ocs.ext_agent(외부 OSP 에이전트)	에이전트는 자신이 속한 서비스 제공자 조직에 속하는 케이스를 수행할 수 있습니다.
sn_csm_ocs.manager (내부 OSP 관리자)	OSP에서 수행한 모든 활동을 관리하고 모니터링합니다. 관리자는 OSP 대시보드에 액세스하고 조직에 대한 내부 접촉 창구의 역할을 할 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.

주:
OSP 에이전트와 관리자는 현재 작업 공간이 지원되지 않으므로 UI16 인터페이스를 사용하여 지정된 작업을 수행할 수 있습니다.

관련 정보

고객 서비스 아웃소싱 설정

고객 서비스 아웃소싱

고객 서비스 아웃소싱 대시보드

아웃소싱 서비스 제공자 관리자 작업

OSP 관리자는 OSP 에이전트 온보딩, 할당되지 않은 케이스 보기, 사용자가 관리하는 그룹 또는 에이전트에 케이스 할당 등 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 하지만 관리자는 현재 업무 공간이 지원되지 않으므로 UI16 인터페이스를 사용하여 지정된 작업을 수행할 수 있습니다.

온보딩 아웃소싱 서비스 제공자 에이전트

OSP 관리자는 OSP 에이전트를 온보딩하여 케이스를 관리하고 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 온보드 에이전트.
2. 온보딩 아웃소싱 서비스 제공자 에이전트 또는 관리자 양식의 필드에 적절히 입력합니다.
3. 제출을 클릭합니다.

주:
온보딩이 완료되면 암호 재설정 이메일이 에이전트의 이메일 주소로 전송됩니다.

에이전트에 케이스 할당

고객 서비스 아웃소싱 외부 관리자는 그룹 아래에 있는 에이전트에 케이스를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
고객 서비스 아웃소싱 외부 관리자(sn_csm_ocs.ext_manager)는 현재 업무 공간이 지원되지 않으므로 UI16 인터페이스를 사용하여 지정된 작업을 수행할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 미할당.
2. 케이스를 엽니다.
3. 할당 대상 필드에 에이전트 이름을 입력하고 표시된 목록에서 에이전트를 선택합니다.
   목록을 사용하여 조회 아이콘( )를 클릭하여 에이전트를 선택할 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.

주:
할당 그룹 필드에 그룹 이름이 미리 채워집니다. 조회 시 해당 그룹에 속한 에이전트 목록이 표시됩니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

아웃소싱 서비스 제공자 에이전트 작업

OSP 에이전트는 케이스 관리, 약속 예약 등 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 하지만 에이전트는 현재 업무 공간이 지원되지 않으므로 UI16 인터페이스를 사용하여 지정된 작업을 수행할 수 있습니다.

작업 주문 생성

OSP 에이전트는 현장 서비스 에이전트에 할당할 수 있도록 작업 주문을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent. 또한 Customer Service Management with Field Service Management 플러그인을 설치해야 합니다.

프로시저

1. 내 케이스로 이동하여 케이스를 여십시오.
2. 작업 주문 관련 목록을 클릭합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
5. 해당 상태의 고객을 업데이트하려면 작업 주문 상태를 확인합니다.

주:
이전 작업이 종결되거나 삭제될 때까지 새 작업 주문을 생성할 수 없습니다.

케이스 에스컬레이션

OSP 에이전트는 같은 다양한 이유로 케이스를 해결하거나 이행할 수 없는 경우 케이스를 에스컬레이션할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 내 케이스.
2. 케이스 에스컬레이션 관련 링크를 클릭합니다.
3. 에스컬레이션 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

계정 또는 소비자 자산 보기

OSP 에이전트는 케이스 생성 또는 이행에 도움이 되는 계정 또는 소비자 소유의 자산을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스.
2. 케이스를 열고 계정 또는 소비자 필드 옆의 미리 보기 아이콘을 클릭합니다.
3. 기록 열기를 클릭합니다.
4. 자산 관련 목록을 클릭합니다.
   계정 또는 소비자에 속한 자산의 목록이 표시됩니다.
5. 자산을 클릭하여 읽기 전용 필드를 볼 수 있습니다.

계정 계약 보기

OSP 에이전트는 케이스 생성 또는 이행을 위해 계정 또는 소비자가 소유한 계약을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_manager/sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 케이스 양식을 엽니다.
2. 계정 또는 소비자 필드 옆의 미리 보기 아이콘을 클릭합니다.
3. 계약 관련 목록을 클릭합니다.
4. 계정 또는 소비자에 속한 자산의 목록을 확인하고 케이스를 이행합니다.

고객 또는 소비자 데이터 보기

OSP 에이전트가 케이스를 이행하려면 고객 또는 소비자 데이터를 확인해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_manager 또는 sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 모두.
2. 케이스를 열고 계정 또는 접촉 창구 필드 옆의 미리 보기 아이콘을 클릭합니다.
3. 기록 열기를 클릭합니다.
   다음과 같이 작업을 수행하고 케이스를 이행할 수 있는 관련 목록이 표시됩니다.
   - 접촉 창구
   - 주소
   - 케이스
   - 자산
   - 계약
   - 권리
   - 고객 관계
   - 판매된 제품 및
   - 설치 기반

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업 생성

케이스가 할당된 후 OSP 에이전트가 케이스 작업을 생성합니다. 에이전트는 작업 메모 및 코멘트를 추가하며 케이스에 대한 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 내 케이스 및 케이스를 엽니다.

   주:
   케이스의 타임라인이 케이스 양식의 상단에 표시됩니다.

2. 작업 관련 목록을 클릭합니다.
3. 새 작업을 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   편집 버튼을 사용하여 기존 케이스 작업을 컬렉션 목록의 케이스에 추가할 수 있습니다.
4. 새 기록 양식의 필드에 적절히 입력합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

   주:
   케이스 작업을 종결할 수도 있습니다.

케이스 할당

케이스 작업을 시작하거나 케이스를 이행하기 위해 사용자 자신 또는 조직 내의 다른 OSP(아웃소싱 서비스 제공자) 에이전트에게 케이스를 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 모두.
2. 사용 가능한 목록에서 케이스를 클릭하여 엽니다.
3. 나에게 할당을 클릭합니다.

   주:
   케이스가 이미 할당된 경우에는 나에게 할당 버튼을 사용할 수 없습니다.

약속 생성

에이전트는 케이스의 요청자와 약속할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_manager 또는 sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 내 케이스.
2. 케이스를 엽니다.
3. 약속 관련 목록을 클릭합니다.

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

4. 약속 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

5. 제출을 클릭하면 약속 관련 목록 아래에 준비 상태의 약속이 나타납니다.
6. 약속을 편집하고 활동 전송을 클릭하여 지정된 이메일 주소로 약속을 보냅니다.

> **주:**
> 약속 취소 관련 링크를 사용하여 약속을 취소할 수도 있습니다.

케이스 이전

OSP 에이전트 또는 관리자가 케이스를 해결할 수 없는 경우 케이스를 수동으로 기업의 내부 에이전트에게 전송합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_manager 또는 sn_csm_ocs.ext_agent

이 태스크 정보
이전 이유를 선택하고, 이전 메모를 추가하여 케이스를 이전하거나, 케이스를 수동으로 이전할 수 있습니다. 이 케이스는 OSP를 정의하는 동안 기본 할당 그룹 설정에 따라 이전됩니다. 또는, 이전에 설정되었던 AWA 또는 할당 규칙에 따라 케이스가 이전됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 내 케이스.
2. 이전하려는 케이스를 여십시오.
3. 케이스 이전을 클릭합니다.
4. 이유 드롭다운 목록에서 케이스를 전송하는 이유를 선택하십시오.
5. 메모 필드에 케이스와 관련된 추가 정보를 입력하십시오.
6. 저장을 클릭합니다.
   케이스가 엔터프라이즈의 내부 관리자에게 성공적으로 이전됩니다. 모든 케이스로 돌아가 케이스를 볼 경우 아웃소싱 케이스 전송 요청 관련 목록에서 이전 정보를 볼 수 있습니다.

케이스 보기

OSP 관리자 또는 에이전트는 조직에서 제공하는 고객, 소비자 및 제품 에 대한 케이스 목록이 있는 모든 애플리케이션 모듈을 볼 수 있어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_manager 또는 sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스.
   내 케이스, 모두, 오픈및 미할당 케이스를 볼 수 있어야 합니다. 권한을 부여 받지 않았거나 이 OSP에 속하지 않은 사용자는 케이스를 볼 수 없습니다.

   > **주:**
   > OSP 관리자는 관리 중인 그룹에 할당된 케이스를 볼 수 있습니다.

2. 모두를 클릭하고 케이스를 열고 케이스를 자신에게 할당합니다.
   할당 대상 필드가 사용자의 이름으로 미리 채워집니다.

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

케이스 관련 이메일과 응답 보기

OSP 에이전트는 본인에게 할당된 케이스와 관련된 이메일 목록을 볼 수 있습니다. 새 이메일을 생성하고 이해 관계자에게 전송하여 케이스에 응답할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 내 케이스.
2. 응답하려는 케이스를 여십시오.
3. 이메일 관련 목록을 클릭합니다.
   앞서 보낸 이메일 목록(있는 경우)이 표시됩니다.
4. 새 이메일을 만들려면 새 이메일을 클릭하십시오.
   수신자 필드가 미리 채워집니다. 필요한 경우 수신자를 추가할 수 있습니다.
5. 이메일 작성 창에 본문 텍스트를 입력합니다.
6. 이메일에 첨부 파일을 추가하려면 첨부 파일 아이콘( )을 클릭하십시오.
7. 보내기를 클릭합니다.

케이스에서 지식 격차 보고

OSP 에이전트는 케이스에 대한 지식 격차를 보고할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 내 케이스.
2. 케이스를 엽니다.
3. 지식 격차 관련 목록에서 케이스에 대한 지식을 사용할 수 있습니다.
4. 지식 격차 보고 관련 링크를 클릭합니다.
5. 설명을 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   지식 격차가 생성되고 지식 격차 관련 목록 아래에서 볼 수 있습니다.

중요 케이스 제안

OSP 에이전트는 본인에게 할당된 기존 고객 서비스 케이스의 중요 케이스를 제안할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent

이 태스크 정보
다음 상태의 케이스는 중요 케이스 후보로 제안될 수 있습니다.

- 신규
- 오픈
- 정보 대기 중

해결됨, 종결됨 또는 취소됨 상태의 케이스를 중요 케이스 후보로 제안할 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.

중요 케이스 후보로 케이스를 제안하는 경우, 에이전트는 중요 케이스 제안 팝업 창에서 케이스에 대한 이유 또는 근거를 지정할 수 있습니다. 작업 메모 및 비즈니스 영향 필드에 입력된 정보가 케이스 양식에 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 내 케이스.
2. 케이스를 엽니다.
3. 케이스 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하십시오.
4. 중요 케이스 제안을 클릭합니다.
5. 중요 케이스 제안 팝업 창의 작업 메모 필드에 제안의 이유를 입력합니다.
   비즈니스 영향 필드에서 선택한 케이스의 비즈니스 영향을 입력하도록 선택할 수도 있습니다.
6. 중요 케이스 제안 팝업 창의 작업 메모 필드에 제안의 이유를 입력합니다.
7. 옵션: 비즈니스 영향 필드에서 선택한 케이스의 비즈니스 영향을 입력합니다.
   이 정보는 중요 케이스 정보 섹션의 작업 메모 필드와 비즈니스 영향 필드에 있는 케이스 양식에 추가됩니다.
8. 제안을 클릭합니다.
   케이스가 중요 케이스 후보로 제안된 케이스 양식의 작업 메모에 항목이 추가됩니다. 중요 케이스 제안 팝업 창에 입력된 정보는 케이스 양식에도 추가됩니다.

케이스 종결

OSP 에이전트 역할의 사용자는 케이스에 솔루션을 제안하고, 할당된 케이스를 닫을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 내 케이스.
2. 케이스를 엽니다.
3. 케이스 양식에서 종결 처리 정보 탭을 클릭합니다.
4. 드롭다운 목록에서 해결 코드를 선택합니다.
5. 원인 및 해결 메모 필드에 해결 원인과 메모를 입력합니다.
6. 원할 경우 코멘트에 해결 메모 추가 확인란을 선택합니다.
7. 케이스 종결을 클릭합니다.
   케이스 상태가 종결 상태로 바뀝니다.

Contextual Search

OSP 에이전트 역할의 사용자는 케이스를 이행하기 위해 관련 정보를 검색할 수 있습니다. 반환되는 검색 결과는 데이터 거버넌스에 따라 에이전트에게 권리가 있는 엔터티 목록입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 고객 서비스 아웃소싱 〉 케이스 〉 모두.
2. 케이스를 열어 케이스 설명에 따라 관련 검색 결과를 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.

권리 목록 보기

OSP 관리자나 에이전트는 케이스를 생성하거나 이행하기 위해 계정 또는 소비자에 대한 권리를 확인해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_csm_ocs.ext_manager 또는 sn_csm_ocs.ext_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 고객 서비스 아웃소싱 > 케이스 > 모두.
2. 케이스를 열고 계정 필드 옆의 미리 보기 아이콘을 클릭합니다.
   고객 계정 페이지가 표시됩니다.
3. 권리 관련 목록을 클릭합니다.
4. 권리를 열고 자산 상세 정보를 확인하여 케이스를 수행합니다.

Chat Zoom Connector 사용

Chat Zoom Connector 애플리케이션을 사용하여 채팅에서 직접 Zoom 회의를 시작합니다.

에이전트는 채팅에서 Zoom 회의를 시작하여 실시간 상호작용을 통해 고객의 문제를 더욱 빠르게 이해하고 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 채팅에서 Zoom 회의 시작 문서를 참조하십시오.

기본적으로 Zoom 회의의 각 상호작용에 대한 알림 전화 회의 번호 역시 생성됩니다. 에이전트 또는 에이전트 관리자는 상호작용 기록의 활동 스트림에서 Zoom 회의의 기록 URL에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 Agent Workspace의 상호작용 기록 을 참조하십시오.

에이전트 관리자는 Zoom 상호작용 기록을 사용하여 고객 채팅에서 시작한 Zoom 회의의 세부 정보에 액세스할 수 있습니다. 회의 기록은 Zoom에 대해 생성된 상호작용 기록에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 채팅에서 시작된 Zoom 회의 상세 정보 보기 문서를 참조하십시오.

주:
Zoom 회의의 전화 회의 세부 정보는 전화 회의 알림(notify_conference_call) 테이블에 저장됩니다.

notify_admin 또는 notify_view 역할의 사용자는 다음으로 이동하여 회의의 Zoom 상세 정보에 액세스할 수 있습니다. 알림 > 녹취록을 클릭하고 해당 전화 회의 번호를 선택합니다. 자세한 내용은 전화 회의 알림 을 참조하십시오.

Chat Zoom Connector 사용자 역할

다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Chat Zoom Connector 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

Chat Zoom Connector에 필요한 역할

역할	작업
agent_workspace_user	채팅에서 Zoom 회의를 시작하여 실시간 상호작용을 통해 고객의 문제를 더욱 빠르게 이해하고 해결합니다.
sn_customerservice_manager	Zoom 상호작용 기록을 사용하여 고객 채팅에서 시작한 Zoom 회의의 세부 정보를 봅니다. 회의 기록은 Zoom 회의에 대해 생성된 상호작용 기록에서 사용할 수 있습니다.
notify_admin, notify_view	알림을 사용하여 고객 채팅에서 시작한 Zoom 회의의 세부 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.

활성화 정보

고객 채팅에서 Zoom 회의를 시작하기 위해 Chat Zoom Connector 애플리케이션을 구성합니다. 자세한 내용은 Chat Zoom Connector 구성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Chat Zoom Connector

채팅에서 **Zoom** 회의 시작

Chat Zoom Connector 애플리케이션을 사용하여 고객 채팅에서 직접 Zoom 회의를 시작하여 문제를 더욱 빠르게 해결합니다.

시작하기 전에

관리자가 Chat Zoom Connector 애플리케이션을 설치하고 설정했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Chat Zoom Connector 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: agent_workspace_user

이 태스크 정보

Zoom 회의를 사용하여 화면 공유 또는 비디오 회의를 호스팅할 수 있습니다. 회의를 기록 하고 레코딩을 저장할 수도 있습니다.

프로시저

1. **Agent Workspace**로 이동합니다.
2. 에이전트의 받은 편지함에서 채팅을 수락하고 고객에게 응답합니다.
3. 옵션: 질문을 하고 문제에 대해 자세히 알아봅니다.
4. 고객과의 Zoom세션을 시작하려면 빠른 실행 아이콘( )을 클릭한 다음 **/zoom**을 선택합니다.

   팁:
   채팅의 텍스트 필드에 /zoom을 입력할 수도 있습니다.

5. 보내기 아이콘( )을 클릭합니다.
   Zoom 회의가 시작되었음을 알리는 메시지와 회의 URL이 포함된 메시지가 에이전트와 고객 모두의 채팅창에 게시됩니다. 세션이 개인 채팅 탭에서 시작된 경우 세션의 URL이 고객과 공유되지 않습니다.
6. URL을 클릭하여 Zoom 회의를 호스팅하고 고객이 URL도 클릭하도록 요청합니다.
   회의의 호스트로서 회의 URL을 공유하여 참가자의 입장을 수락할 수 있습니다. 입장을 수락할 수 있는 참가자 수는 Zoom 계정 설정에 따라 다릅니다.

   회의 주제는 연결된 채팅 상호작용 기록 개수로 설정됩니다. 회의 설명은 연결된 채팅 상호작용 기록의 짧은 설명으로 설정됩니다. 연결된 채팅 상호작용 기록의 짧은 설명이 비어 있으면 회의 설명이 하이픈(-) 기호로 표시됩니다.
7. 옵션: 회의를 기록합니다.
   자세한 내용은 Zoom 도움말 센터 를 참조하십시오.

결과

Zoom의 상호작용 기록은 이 Zoom 세션의 알림 전화 회의 상세 정보를 캡처하는 회의에 대해 생성됩니다. Notify 관리자 또는 에이전트 관리자는 상호작용 기록에서 Zoom 회의와 연결된 전화 회의 상세 정보에 액세스할 수 있습니다.

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

주:
전화 회의 번호는 상호작용 양식의 채널 메타데이터 기록 필드에서 자동으로 생성되는 값입니다. 자세한 내용은 채팅에서 시작된 Zoom 회의 상세 정보 보기 문서를 참조하십시오.

Zoom 회의의 레코딩 URL이 상호작용 기록의 활동 스트림에 추가됩니다. 자세한 내용은 Agent Workspace의 상호작용 기록을 참조하십시오.

채팅에서 시작된 **Zoom** 회의 상세 정보 보기

연결된 상호작용 기록을 사용하여 채팅에서 시작한 Zoom 회의의 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
이 작업은 sn_customerservice_manager 역할이 있는 사용자가 상호작용 기록의 Zoom 회의 상세 정보에 액세스할 수 있는 단계를 제공합니다. 다른 Notify 역할이 있는 사용자가 Zoom 회의 상세 정보를 보는 방법에 관한 자세한 내용은 Chat Zoom Connector 사용 문서에서 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 상호작용 〉 모두.
2. 상호작용 목록의 숫자 열에서 Zoom 유형의 상호작용 기록에 대한 링크를 클릭하십시오.

결과
Zoom 회의의 레코딩 URL은 작업 메모로 추가되어 상호작용 양식의 활동 스트림에 표시됩니다.

상호작용 양식에서 Zoom 회의에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

주:
관리자가 다른 애플리케이션별 필드 값을 표시하기 위해 상호작용 기록을 구성한 것일 수 있습니다.

상호작용 양식

필드	설명
번호	상호작용 기록을 식별하는 고유 번호입니다.
유형	채널 통신의 유형입니다. Zoom 회의의 경우 필드가 자동으로 **Zoom**으로 설정됩니다.
상태	해결을 위해 상호작용이 진행될 때 여러 상태를 거치게 됩니다.
오픈 대상	Zoom 회의가 시작된 고객 접촉 창구 또는 소비자입니다. 이 필드는 Zoom 회의가 시작된 채팅 상호작용에서 오픈 대상 필드 값으로 자동 설정됩니다.
할당 대상	상호작용 기록이 할당된 대상 에이전트입니다. 이 필드는 Zoom 회의가 시작된 채팅 상호작용에서 할당 대상 필드 값으로 자동 설정됩니다.

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

상호작용 양식

필드	설명
상위	Zoom 회의를 시작한 채팅 상호작용 기록의 개수입니다. 이 필드는 채팅 상호작용 기록 수로 자동으로 설정됩니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 을 참조하십시오.
채널 메타데이터 기록	알림 전화 회의 번호입니다. 이 필드는 이 회의와 관련된 전화 회의 번호로 자동 설정되고 전화 회의 알림 [notify_conference_call] 테이블에 저장됩니다. 주: 회의 URL 및 참가자 상세 정보 등의 상세 정보를 보려면 이 필드에 대한 이 기록 미리 보기 아이콘 (ⓘ)을 클릭합니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 을 참조하십시오.
채널 메타데이터 테이블	알림을 사용하여 시작된 전화 회의 목록이 포함된 테이블입니다. 이 필드는 전화 회의 알림 **[notify_conference_call]**으로 자동 설정됩니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 을 참조하십시오.
소비자	이 필드는 Zoom 회의가 시작된 채팅 상호작용에서 소비자 필드 값으로 자동 설정됩니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 을 참조하십시오.
접촉 창구	Zoom 회의가 시작된 채팅 상호작용에서 연락처 필드 값으로 자동 설정된 고객 연락처입니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 을 참조하십시오.
계정	Zoom 회의가 시작된 채팅 상호작용에서 계정 필드 값으로 자동 설정된 사용자의 계정입니다. 이 필드를 추가하기 위해 양식을 구성해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성 을 참조하십시오.
짧은 설명	상호작용에 대한 간단한 설명입니다. 주: Zoom 회의에 대한 짧은 설명 필드가 비어 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 정보

채팅에서 Zoom 회의 시작

CSM에서 **Microsoft Outlook** 사용

Customer Service Management와 Microsoft Outlook을 통합하여 Microsoft Outlook에서 접촉 창구 및 케이스 관리와 같은 작업을 수행합니다.

ServiceNow 인스턴스에서 **Microsoft Outlook** 고객 연락처 세부 정보 보기

고객 서비스 관리(CSM)와 Mirosoft Outlook을 통합한 경우 Outlook 추가 기능 패널에서 고객 세부 정보를 보고 더 간편하게 소통할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.contact_manager, sn_customerservice.proxy_contact

프로시저

1. 접촉 창구에서 받은 이메일 메시지를 Microsoft Outlook에서 엽니다.
2. Microsoft Outlook 홈 탭에서 ServiceNow에서 보기를 클릭합니다.
   Outlook 추가 기능 패널에 접촉 창구 세부 정보가 표시됩니다.

   주:
   접촉 창구 정보를 사용할 수 없는 경우에는 ## ### ## # ## 메시지가 표시됩니다.

3. 옵션: 다른 접촉 창구 작업을 수행하려면 팝아웃 아이콘( )을 클릭하여 CSM 포털 페이지의 연락처 정보에 액세스합니다.

Microsoft Outlook에서 접촉 창구 생성

계정 관리자는 Microsoft Outlook 접촉 창구 목록에 정보가 없는 고객으로부터 이메일을 받으면 새 접촉 창구를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.contact_manager 및 sn_customerservice.proxy_contact

프로시저

1. 접촉 창구에서 받은 이메일 메시지를 엽니다.
2. Microsoft Outlook 홈 탭에서 ServiceNow에서 보기를 클릭합니다.
   접촉 창구 정보를 사용할 수 없으며 Outlook 추가 기능 패널에 ## ### ## # ## 메시지가 표시됩니다.
3. 추가 동작 아이콘( )을 클릭하고 접촉 창구 생성을 선택합니다.
4. 케이스 양식에 접촉 창구 세부 정보를 입력하고 제출을 클릭합니다.
5. 옵션: 다른 연락처 작업을 수행하려는 경우 팝아웃 아이콘( )을 클릭하여 CSM 포털에 액세스합니다.

Microsoft Outlook에서 기존 케이스 보기 또는 수정

계정 관리자는 Microsoft Outlook 접촉 창구와 관련된 최근 케이스 5개를 보고 접촉 창구 관련 문제를 파악하며, 케이스 정보를 수정하고 접촉 창구와 보다 효율적으로 통신합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_customerservice.contact_manager 및 sn_customerservice.proxy_contact

이 태스크 정보

Microsoft Outlook에서 기존 케이스를 보거나 수정할 수 있지만, 팝아웃 아이콘( )을 클릭하여 CSM 포털에 액세스하여 진행 중인 케이스에 대한 작업을 수행할 수도 있습니다.

프로시저

1. 접촉 창구에서 받은 이메일 메시지를 엽니다.
2. Microsoft Outlook 홈 탭에서 ServiceNow에서 보기를 클릭합니다.
3. Outlook 추가 기능 패널에서 케이스를 클릭합니다.
   추가 기능 패널에는 접촉 창구에 연결된 종결되지 않은 최근 케이스 5개가 나열됩니다. 추가 케이스를 로드할 수 있습니다.
4. 케이스를 클릭하여 케이스 정보를 엽니다.
5. 메시지를 입력합니다.
6. 옵션: 케이스에 첨부하고자 하는 메시지와 같은 지원 정보가 있는 경우, 첨부 파일 아이콘( )을 클릭하고 파일을 선택합니다.
7. 보내기를 클릭합니다.

결과
새로 추가한 메시지는 활동 스트림에서 사용할 수 있습니다.

Microsoft Outlook의 이메일 메시지에서 새 케이스 생성

접촉 창구 세부 정보가 있는 고객이 문제를 보고하는 이메일을 보내는 경우, 고객 서비스 케이스를 손쉽게 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.contact_manager 및 sn_customerservice.proxy_contact

프로시저

1. 고객에게 받은 이메일 메시지를 엽니다.
2. Microsoft Outlook 홈 탭에서 ServiceNow에서 보기를 클릭합니다.
   Outlook 추가 기능 패널이 오른쪽 창에 열립니다.
3. 더보기 아이콘( )을 클릭합니다.
4. 메뉴에서 케이스 생성을 선택할 수 있습니다.
5. 케이스 양식 필드에 케이스 세부 정보를 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

B2B2C용 고객 데이터 모델 사용

B2B2C 모델을 통해, 다양한 업계에 걸친 조직이 여러 수준의 고객 관계를 쉽게 구성하여 최종 소비자를 지원하는 비즈니스 고객을 지원할 수 있습니다.

필요한 역할: 수행하는 작업에 따라 B2B2C용 고객 데이터 모델에 필요한 다양한 역할이 필요합니다.

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

필요한 역할

역할	작업
sn_customerservice_agent(customer service agent)	플랫폼 또는 CSM 작업 공간에서 계정 소비자에 대한 케이스를 생성하여 문제를 추적합니다. 계정 소비자에 대한 케이스 생성을 참조하십시오.
awa_agent and sn_customerservice_agent	CSM 작업 공간에 대한 채팅 요청을 수락하고 채팅 상호작용에서 케이스를 생성합니다.
sn_customerservice_manager(고객 서비스 관리자)	소비자를 계정에 연결하여 제품 또는 서비스를 사용하는 최종 소비자를 식별합니다. 최종 소비자 문제를 추적하기 위해 설치 기반 항목/판매된 제품을 계정 소비자와 연결합니다.
sn_acct_consumer.consumer(계정 소비자)	판매된 제품/설치 기반 항목을 보고 계정에 프로비저닝된 인스턴스와 계정에 판매된 제품 또는 서비스를 추적합니다. CSM 포털에서 설치 기반 항목 또는 판매된 제품 문제에 대한 케이스를 생성합니다. 케이스 생성, 코멘트 추가, 해결 또는 종결 시 이메일 알림이 전송됩니다. CSM 포털에서 케이스 생성을 참조하십시오.
sn_customerservice.customer(계정 연락처)	판매된 제품/설치 기반 항목을 보고 최종 소비자 문제를 추적합니다. Customer Service Portal에서 설치 기반 정보 보기및 Customer Service Portal에서 제품 정보 보기를 참조하십시오. 계정 소비자에 대한 케이스를 만들어 소비자 문제를 추적합니다. 계정 소비자에 대한 케이스 생성을 참조하십시오.

계정을 소비자와 연결

고객 서비스 관리자가 제품이나 서비스를 사용하는 최종 소비자를 식별하고 고객 정보를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 계정.
2. 계정을 선택합니다.
3. 고객 관련 목록을 클릭합니다.
4. 기존 소비자 또는 새로운 소비자를 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.

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

옵션 및 절차

옵션	절차
기존 소비자 추가	**a.** 소비자 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 목록에서 소비자를 선택합니다.
새로운 소비자 추가	**a.** 소비자 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 새로 만들기를 클릭합니다. **c.** 소비자 양식의 필드에 내용을 입력합니다. **d.** 제출을 클릭합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
선택한 소비자가 계정과 연결됩니다.

판매된 제품을 계정 소비자와 연결

판매된 제품 또는 서비스를 계정 소비자와 연결하여 고객 서비스 관리자가 판매된 제품 또는 서비스를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 판매된 제품.

2. 아직 연결된 소비자가 없는 제품을 선택합니다.

3. 기존 소비자를 추가하거나 새 소비자를 추가합니다.

옵션 및 절차

옵션	절차
기존 소비자 추가	**a.** 소비자 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 목록에서 소비자를 선택합니다.
새로운 소비자 추가	**a.** 소비자 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 새로 만들기를 클릭합니다. **c.** 소비자 양식의 필드에 내용을 입력합니다. **d.** 제출을 클릭합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

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

결과
제품이 소비자와 연결됩니다.

설치 기반 항목을 계정 소비자와 연결

설치 기반 항목을 계정 소비자와 연결하여 고객 서비스 관리자가 프로비저닝된 인스턴스를 추적할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 설치 기반 항목.
2. 아직 연결된 소비자가 없는 항목을 선택합니다.
3. 기존 소비자를 추가하거나 새 소비자를 추가합니다.

조치 및 절차

작업	절차
기존 소비자 추가	**a.** 소비자 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 목록에서 소비자를 선택합니다.
새로운 소비자 추가	**a.** 소비자 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭합니다. **b.** 새로 만들기를 클릭합니다. **c.** 소비자 양식의 필드에 내용을 입력합니다. **d.** 제출을 클릭합니다.

4. 변경 사항을 저장하려면 업데이트를 클릭합니다.

계정 소비자가 설치 기반 정보 보기

설치 기반 목록을 살펴보고 계정에 프로비저닝된 인스턴스와 거기에서 실행 중인 제품이나 서비스를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_acct_consumer.consumer

이 태스크 정보
Customer Service Portal에서 설치 기반 항목 정보 목록을 봅니다.

주:
권리 위젯과 계약 위젯은 계정 소비자에게 표시되지 않습니다.

프로시저

1. Customer Service Portal로 이동합니다.
2. 먼저 지원 〉 설치 기반.
   계정에 속하는 설치 기반 항목의 목록이 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.

3. 설치 기반을 선택하여 상세 정보를 봅니다.

   주:
   기본 뷰는 양식 뷰입니다. 목록 뷰로 전환하면 계정 및 소비자 필드가 표시되지 않습니다. 자세한 내용은 설치 기반 항목 및 판매된 제품 목록 구성을 참조하십시오.

계정 소비자가 판매된 제품 정보 보기

Customer Service Portal에서 판매된 제품 목록을 확인하고 계정에 판매된 제품 또는 서비스를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_acct_consumer.consumer

이 태스크 정보
판매된 제품 목록을 보고 계정에 판매된 제품 또는 서비스를 추적합니다.

주:
권리 위젯과 계약 위젯은 계정 소비자에게 표시되지 않습니다.

프로시저

1. Customer Service Portal로 이동합니다.
2. 먼저 지원 〉 제품.
   계정에 속한 제품 목록이 나타납니다.
3. 세부 정보를 볼 제품을 선택합니다.

   주:
   기본 뷰는 양식 뷰입니다. 목록 뷰로 전환하면 계정 및 소비자 필드가 표시되지 않습니다. 자세한 내용은 설치 기반 항목 및 판매된 제품 목록 구성을 참조하십시오.

구성 가능한 포털 위젯 사용

구성 가능한 포털 위젯을 사용하면 인스턴스 옵션을 구성하여 포털의 동작, 컨텐츠 및 레이아웃을 구성할 수 있습니다. 이를 통해 필요에 맞게 위젯을 조정할 수 있습니다.

이러한 위젯은 각 위젯에 대한 구성 기능을 제공하도록 설계되었습니다. 구성 가능한 포털 위젯을 사용하면 위젯의 사용자 경험, 사용성 및 전반적인 모양과 느낌을 개선할 수 있습니다. 또한 이러한 위젯을 적용하면 고객의 구현 및 유지관리 노력도 줄일 수 있습니다.

구성 가능한 포털 위젯은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 사용자 지정 가능한 동작: 구성 가능한 포털 위젯은 비즈니스 요구에 따라 동작 변형을 구현하도록 위젯 인스턴스 옵션을 구성하는 기능을 제공합니다.
- 시각적 모양: 색상, 정렬, 스타일 및 기타 시각적 측면을 포함하여 위젯의 시각적 측면을 구성합니다. 이러한 구성을 사용하면 위젯의 사용성과 미학을 향상시켜 사용자 경험을 업그레이드할 수 있습니다.
- 컨텐츠 커스터마이제이션: 구성 가능한 포털 위젯을 사용하면 포털에 표시할 데이터 소스 또는 컨텐츠를 제어할 수 있습니다. 이 구성을 사용하면 위젯을 특정 데이터 또는 매개변수에 매핑하여 위젯에 표시되는 정보를 제어할 수 있습니다.

고객 포털에서 이러한 위젯을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Using portal widgets 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.

위젯 인스턴스

위젯 인스턴스를 사용하여 해당 인스턴스에 특정한 위치, 속성 및 CSS를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Configure widget instances 문서를 참조하십시오.

고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화

고객 포털용 UI 구성요소 플러그인(sn_ciwf_ui_cmpnt)을 활성화하여 구성 가능한 포털 위젯을 활성화할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성

구성 가능 포털 위젯을 추가할 수 있는 페이지를 생성합니다.

시작하기 전에
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: ap_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 새 페이지 추가를 선택합니다.
4. 페이지 제목의 텍스트를 입력합니다.
5. 밑줄을 제외한 공백이나 특수 문자를 포함하지 않는 페이지의 ID를 입력합니다.
6. 제출을 선택합니다.

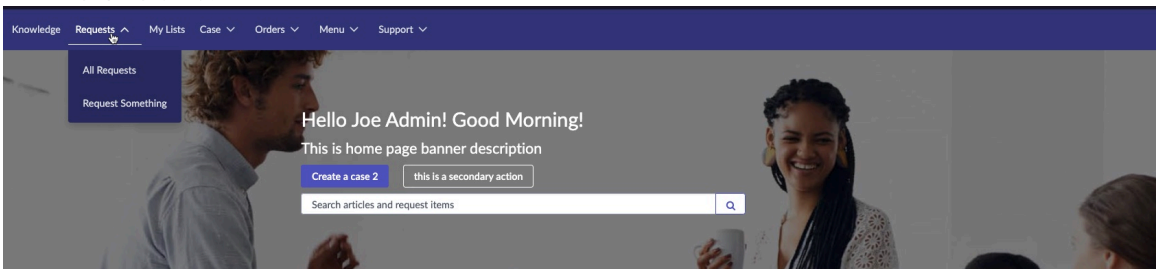
결과
디자이너에서 서비스 포털 페이지가 만들어집니다.

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

포털 메가 메뉴 위젯

포털 메가 메뉴 위젯은 포털 홈페이지의 헤더에 계층적 메뉴를 표시하여 다른 페이지로 탐색할 수 있도록 합니다. 포털 헤더에 카트, 희망 목록, 가이드가 있는 둘러보기, 알림, 승인, 설문 조사와 같은 스크립팅된 목록을 표시할 수도 있습니다.

포털 메가 메뉴 위젯



포털 메가 메뉴 위젯을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 메가 메뉴 위젯의 범주 구성.

포털 메가 메뉴 위젯의 범주 구성

포털 메가 메뉴 위젯을 구성하여 메뉴 범주를 정의하고 포털 페이지에서 다른 페이지로 쉽게 이동할 수 있도록 페이지를 연결합니다.

시작하기 전에

고객 포털용 UI 구성요소 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

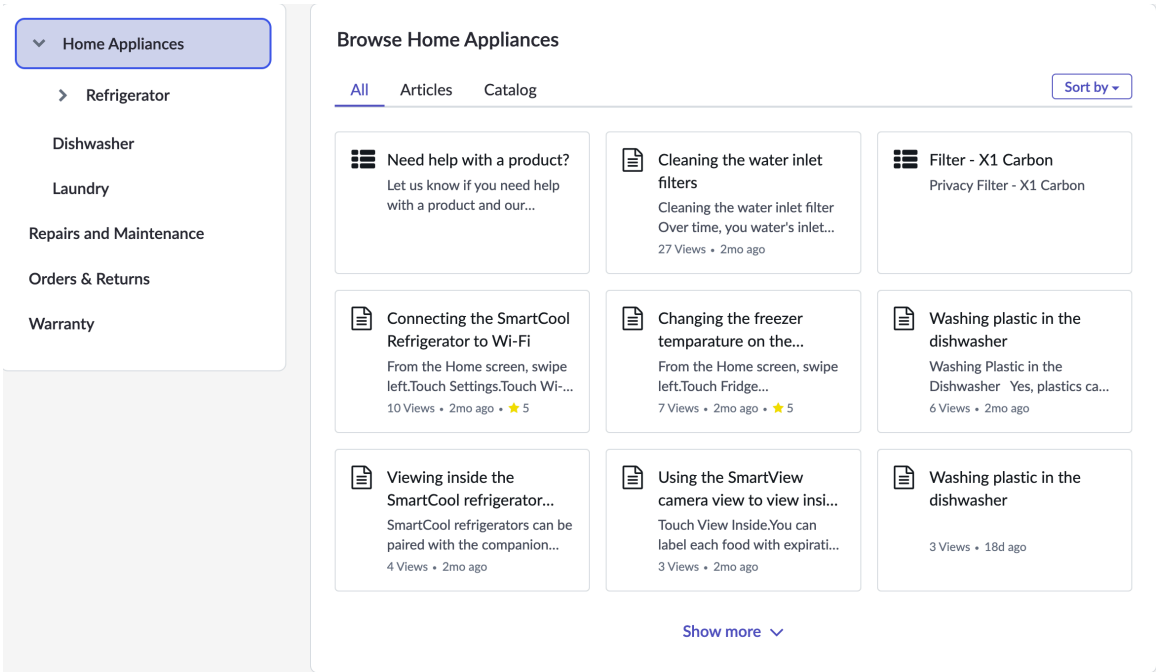
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. Service Portal 페이지의 제목 열에 Customer Service를 입력합니다.
3. **Customer Service**를 선택합니다.
4. Customer Service 양식의 메인 메뉴 필드에서 이 기록 미리 보기 아이콘(이 ⓘ)을 선택합니다.
   애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.
5. 메뉴가 포함된 인스턴스 양식에서 기록 열기를 선택합니다.
6. CSP 헤더 메뉴 양식에서 위젯 필드에 포털 메가 메뉴가 나타나지 않으면 검색하여 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.
8. CSP 머리글 메뉴 페이지의 관련 링크 섹션에서 업데이트할 범주를 선택합니다.
9. 메뉴 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Menu Item form 문서를 참조하십시오.
10. 업데이트를 선택합니다.

포털 찾아보기 분류 위젯

포털 찾아보기 분류 위젯에는 사용자가 위젯의 탐색 창을 통해 지식 문서와 카탈로그 항목으로 이동할 수 있는 계층적 분류 주제가 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.

포털 찾아보기 분류 위젯



인스턴스 옵션을 사용하여 포털 분류 찾아보기 위젯을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 분류 찾아보기 위젯 추가 및 구성.

포털 분류 찾아보기 위젯 추가 및 구성

포털 분류 찾아보기 위젯을 포털에 추가하고 해당 동작을 수정합니다. 위젯에는 분류 주제와 관련된 문서 및 카탈로그 항목이 표시됩니다.

시작하기 전에

고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

이 위젯을 추가, 사용자 지정 및 사용하려면 다음 설정이 있어야 합니다.

- 위젯을 추가할 페이지입니다. 자세한 내용은 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠를 매핑하는 분류입니다. 자세한 내용은 Create taxonomy 문서를 참조하십시오.
- 포털과 연결된 분류가 하나 이상 있습니다. 자세한 내용은 포털에 분류 추가 문서를 참조하십시오.
- 분류와 연결된 주제가 하나 이상 있습니다. 자세한 내용은 Create and associate topics 문서를 참조하십시오.
- 지식 범주 및 카탈로그 범주와 연결된 주제. 자세한 내용은 Associate content categories to topics 및 Associate content from catalog categories to a topic 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 위젯 창의 필터 위젯 필드에 ## #### ##를 입력합니다.
7. 포털 분류 찾아보기 위젯을 컨테이너 레이아웃으로 끌어옵니다.
8. 편집 페이지에서 포털 찾아보기 분류 위젯을 선택합니다.
9. 연필 아이콘( )을 선택합니다.
10. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    필드 값에 대한 설명은 포털 찾아보기 분류 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.

포털에 분류 추가

분류를 생성하여 사용자와 관련된 주제 아래에 지식 문서와 카탈로그 항목을 구성합니다. 위젯에 관련 주제를 표시하려면 분류를 포털에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sp_admin

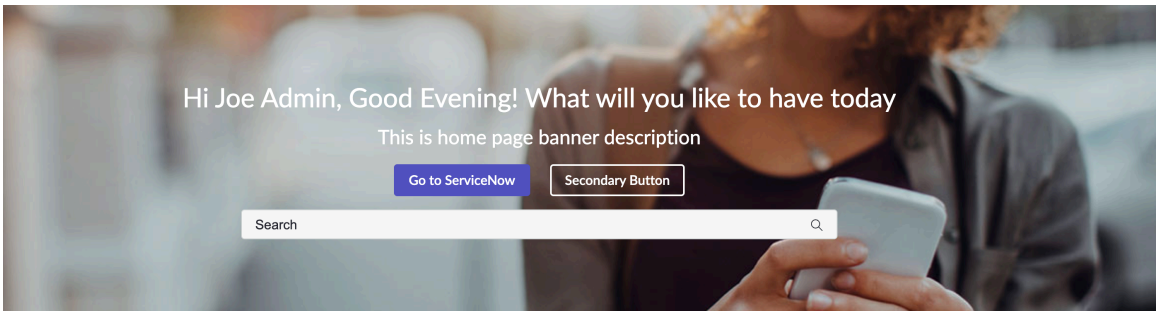
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. Service Portal 페이지의 제목 열에서 ## ### 검색합니다.
   포털과 분류를 선택할 수 있습니다.
3. 고객 지원 페이지의 관련 목록에서 분류 탭을 선택합니다.
4. 분류 탭에서 편집을 선택합니다.
5. 컬렉션에서 분류 목록으로 분류를 이동합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

포털 배너 위젯

포털 배너 위젯을 사용하여 포털 페이지에 공지, 신제품 또는 기능 하이라이트, 중요 정보를 표시할 수 있습니다.

포털 배너 위젯



포털 배너 위젯의 인스턴스 옵션을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 배너 위젯 추가 및 구성.

포털 배너 위젯 추가 및 구성

포털에 포털 배너 위젯을 추가하고 모양과 동작을 수정합니다. 포털 배너 위젯을 사용하여 포털 페이지에 공지, 신제품 또는 기능 하이라이트, 중요 정보를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 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.

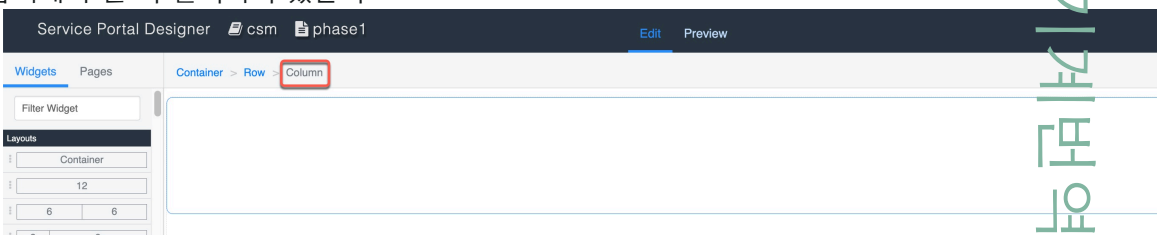
위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 연필 아이콘( )을 선택합니다.
7. 너비(**Width**) 필드에서 유체**(Fluid)**를 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.
9. 컨테이너에서 더하기 단추( )를 선택하여 열 집합을 추가합니다.
10. 열에서 페이지 속성 편집 아이콘(Page.)을 선택합니다.

    주:
    이동 경로 탐색에서 열 이 선택되어 있는지 확인합니다.



11. 페이지 속성 편집 아이콘(Page. 의 배너에 있는) 디자이너를 선택합니다.서비스 포털
12. 페이지 창의 페이지별 CSS 필드에 다음 CSS 코드를 붙여넣습니다.

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

    애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.
13. 저장을 선택합니다.
14. 위젯 창의 위젯 필터 필드에 ## ##를 입력합니다.
15. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
16. 편집 페이지에서 포털 배너 위젯을 선택합니다.
17. 연필 아이콘( )을 선택합니다.
18. 인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드에서 다음 JSON 코드를 자리 표시자 텍스트 검색 필드에 붙여넣습니다.

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

```
{
   "title": "enter the title",
   "size": "enter the size of search bar",
   "color": "enter color"
}
```

각 매개 변수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 배너 위젯의 검색 옵션에 대한 스크립트 매개변수.

19. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 포털 배너 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
20. 저장을 선택합니다.

포털 배너 위젯에 표시할 웹 페이지 링크 버튼 제공

포털 배너 위젯에서 기본 또는 보조 버튼을 정의하여 표시할 웹 페이지에 대한 링크를 제공합니다. 위젯에는 기본적으로 이러한 버튼이 표시됩니다.

시작하기 전에

고객 포털용 UI 구성요소 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. 확장점 페이지의 API 이름 열에 *banner를 입력합니다.
3. **sn_ciwf_ui_cmpnt** 선택합니다. **BannerButtonsConditionScript**를 입력합니다.
애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.
4. BannerButtonsConditionScript 페이지의 관련 링크 섹션에서 구현 만들기를 선택합니다.
애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.
5. BannerButtonsConditionScript 페이지의 스크립트 필드에서 다음 CSS 코드를 붙여넣은 다음 사용자 지정하여 기본 및 보조 버튼을 정의합니다.

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
   initialize: function() {
   },

 showPrimaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

   type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. 이름 필드에서 조건 스크립트의 이름을 복사합니다.
7. 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.

8. 포털 홈페이지로 이동합니다.
9. 편집 페이지에서 포털 배너 위젯을 선택합니다.
10. Ctrl+마우스 오른쪽 버튼 클릭을 누릅니다.
11. 인스턴스 옵션을 선택합니다.
12. 동작 섹션에서 복사한 이름을 버튼 조건 스크립트 필드에 붙여 넣습니다.
13. 목록에서 조건 스크립트를 선택합니다.
14. 저장을 선택합니다.

포털 배너 위젯에 위젯 추가

추가 기능을 위한 위젯을 포털 배너 위젯에 추가하고 이를 구성합니다. 예를 들어 사용자가 포털 배너 위젯에서 지식 문서, 외부 URL, 카탈로그 항목 또는 사용자 지정 페이지에 액세스할 수 있도록 포털 빠른 링크 위젯을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

고객 포털용 UI 구성요소 플러그인을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 포털 홈페이지로 이동합니다.
2. 추가하려는 위젯에서 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼 클릭을 누릅니다.
3. 컨텍스트 메뉴에서 페이지 편집기의 인스턴스를 선택합니다.
4. 편집 섹션의 흐름도에서 포털 빠른 링크 위젯을 선택합니다.
   포털 빠른 링크 위젯이 그 예로 고려되었습니다.
5. 인스턴스 **2**를 선택합니다.
6. 추가 옵션, **JSON** 형식 필드에서 **JSON** 코드를 복사합니다.
7. 포털 홈페이지에서 포털 배너 위젯을 Control+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
8. 인스턴스 옵션을 선택합니다.
9. 동작 섹션에서 JSON 코드를 위젯 옵션 스키마 필드에 붙여넣습니다.
10. 위젯 옵션 스키마 필드에서 JSON 코드를 수정하여 추가한 위젯의 구성을 업데이트합니다.
    포털 빠른 링크 위젯의 각 JSON 매개변수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 배너 위젯 JSON 매개변수.
11. 저장을 선택합니다.

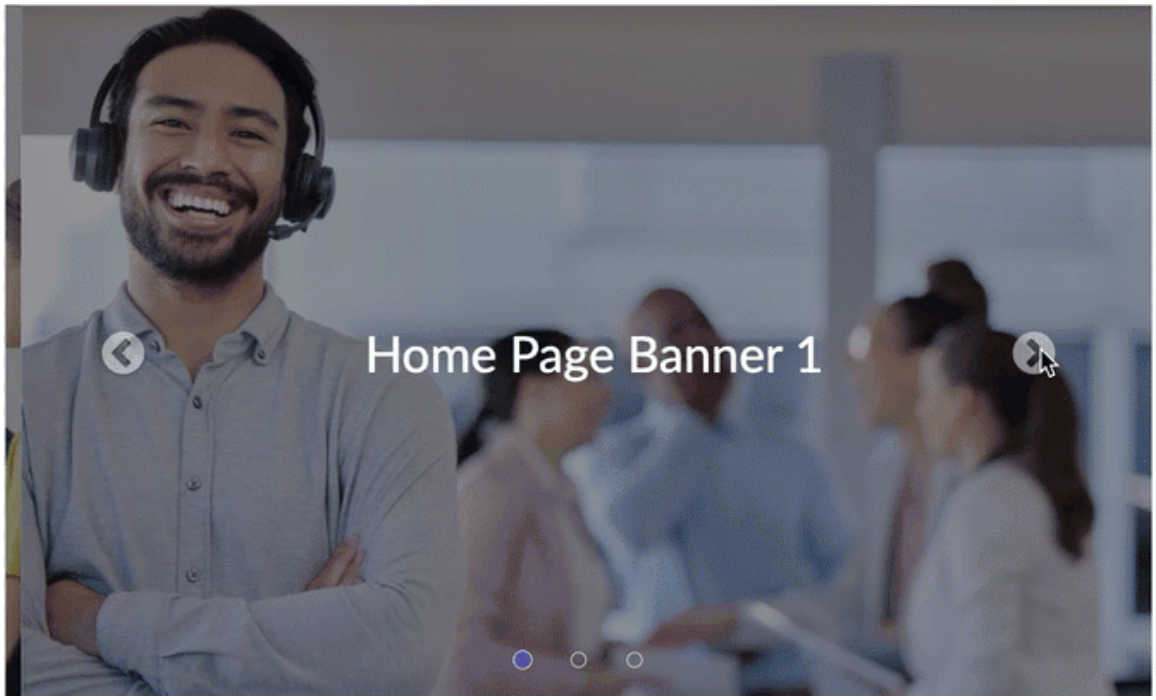
포털 배너 캐러셀 위젯

홈페이지 배너의 캐러셀은 여러 공지를 표시하고 기능 및 제품에 대한 간략한 정보를 강조 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.

포털 배너 캐러셀 위젯

다음 이미지는 포털 홈페이지의 샘플 캐러셀 위젯을 보여줍니다.



자세한 내용은 포털 배너 캐러셀 위젯 추가 및 구성 문서를 참조하십시오.

포털 배너 캐러셀 위젯 추가 및 구성

포털에 포털 배너 캐러셀 위젯을 추가하고 프레젠테이션과 동작을 수정합니다.

시작하기 전에
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

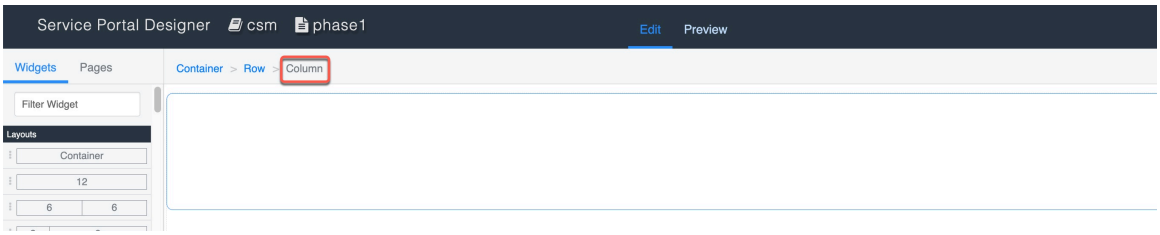
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 연필 아이콘( )을 선택합니다.
7. 너비(**Width**) 필드에서 유체**(Fluid)**를 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.
9. 컨테이너에서 더하기 단추( )를 선택하여 열 집합을 추가합니다.
10. 열의 디자이너 배너에서 페이지 속성 편집 아이콘( )을 서비스 포털 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:
이동 경로 탐색에서 열 이 선택되어 있는지 확인합니다.



11. 페이지 창의 페이지별 CSS 필드에 다음 CSS 코드를 붙여넣습니다.

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.

12. 저장을 선택합니다.
13. 위젯 창의 필터 위젯 필드에 `## ## ###`을 입력합니다.
14. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
15. 편집 페이지에서 포털 배너 캐러셀 위젯을 선택합니다.
16. 연필 아이콘( )을 선택합니다.
17. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 포털 배너 캐러셀 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
18. 저장을 선택합니다.

포털 배너 캐러셀 위젯용 슬라이드 만들기

사용자가 스크롤할 수 있는 포털 배너 캐러셀 위젯에 이미지를 포함하는 슬라이드를 생성합니다.

시작하기 전에

고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 모두를 선택합니다.
2. 필터 탐색기에서 `sp_carousel_slide.list`를 입력합니다.
3. Carousel Slides(캐러셀 슬라이드) 페이지에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
4. 캐러셀 슬라이드 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

캐러셀 슬라이드 양식

필드	설명
이름	캐러셀 슬라이드의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
HREF/URL	내부 웹 페이지나 포털 페이지를 같은 탭에서 열고, 외부 페이지나 포털을 새 탭에서 여는 URL입니다. 주: 포털 내의 페이지에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Page navigation in Service Portal by URL.
애플리케이션	이 구성 기록을 포함하는 애플리케이션입니다. 이 필드는 전역으로 자동 설정됩니다.
배경	캐러셀에서 슬라이드의 배경으로 표시할 이미지입니다. 권장 크기는 1022x300픽셀입니다

5. 제출을 선택합니다.

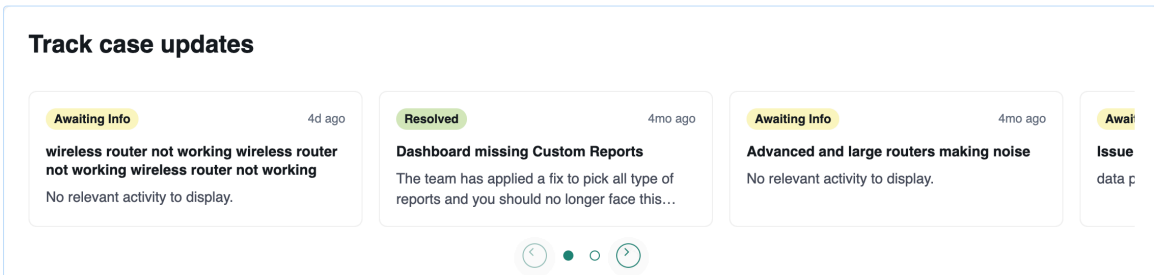
결과
슬라이드가 생성되어 캐러셀 슬라이드(sp_carousel_slide) 페이지에 나타납니다.

포털 케이스 카드 위젯

포털 케이스 카드 위젯은 정의한 케이스에 대한 카드를 표시합니다. 기본적으로 표시된 케이스는 정보를 대기 중이거나 해결된 케이스입니다. 다른 기준을 정의하도록 선택할 수 있습니다.

다음 그림은 현재 정보 대기 중 및 해결됨 상태에 있는 케이스가 있는 기본 카드 뷰를 보여줍니다.

포털 케이스 카드 위젯



포털 케이스 카드 위젯의 인스턴스 옵션을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 케이스 카드 위젯 추가 및 구성.

포털 케이스 카드 위젯 추가 및 구성

포털에 포털 케이스 카드 위젯을 추가하고 데이터, 프레젠테이션, 동작을 수정합니다. 포털 케이스 카드 위젯을 사용하여 케이스와 관련된 상태, 우선순위 및 기타 관련 세부 정보를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

필요한 역할: sp_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.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 더하기 단추( )를 선택하여 열 집합을 추가합니다.
7. 위젯 창의 필터 위젯 필드에 `## ### ###` 입력합니다.
8. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
9. 편집 페이지에서 포털 케이스 카드 위젯을 선택합니다.
10. 연필 아이콘( )을 선택합니다.
11. 사용자 지정된 배경색과 텍스트 색을 사용하여 위젯에 표시되는 케이스의 상태를 나타내려면 상태 강조 표시 색상 필드에 다음 형식으로 JSON 코드를 입력하고 원하는 색상으로 수정합니다.

    모든 케이스 상태의 기본 텍스트 색은 #181A1F(검정색)입니다. 상태를 만드는 경우 기본 강조 표시 색은 #CBE9FC(연한 파랑)이고 텍스트 색은 #181A1F (검정색)입니다. 기본 색상 값에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다양한 케이스 상태에 대한 기본 강조 표시 색상.

```
[
 {
  "value": "1",
  "background_colour": "#CBE9FC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "10",
  "background_colour": "#D1D2EE",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "18",
  "background_colour": "#FBF7BF",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "6",
  "background_colour": "#D2EABC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "3",
  "background_colour": "#C2C4CA",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "7",
  "background_colour": "#FFCCD2",
  "text_colour": "#181A1F"
 }
]
```


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

<value〉의 경우 색상을 변경할 케이스 상태의 정수 값을 입력합니다. 이 값을 찾는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 모든 케이스 상태의 정수 값 표시.

12. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 포털 케이스 카드 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
13. 저장을 선택합니다.

모든 케이스 상태의 정수 값 표시

케이스와 연결된 모든 상태의 정수 값을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 선택 목록.
2. 선택 페이지의 테이블 열에 *sn_customerservice_case를 입력합니다.
3. 요소 열에 state를 입력합니다.

결과
선택 사항 페이지의 값 열에는 케이스와 관련된 모든 상태의 정수 값이 표시됩니다.

포털 빠른 링크 위젯

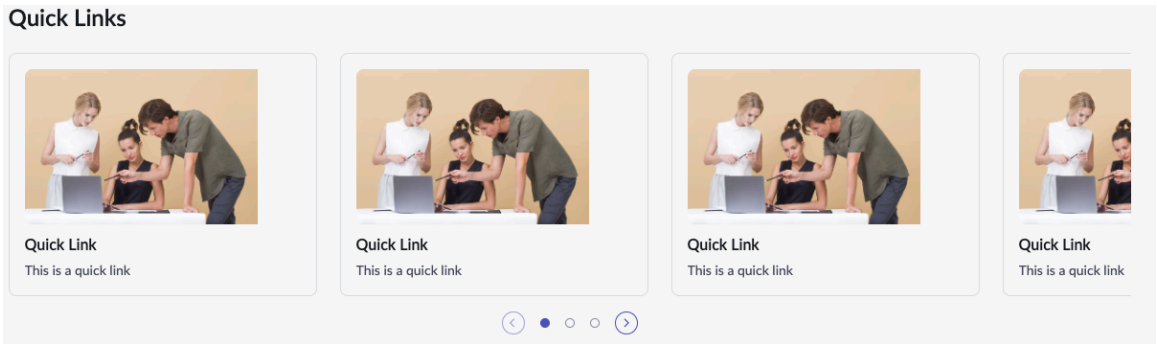
포털 빠른 링크 위젯에는 빠른 액세스를 위해 포털의 내부 및 외부 자원에 대한 다양한 링크가 표시됩니다.

포털 위젯의 빠른 링크를 사용하면 사용자가 포털의 콘텐츠에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 이러한 빠른 링크는 지식 문서, 외부 URL, 카탈로그 항목 또는 사용자 지정 페이지와 같은 다양한 유형의 정보와 관련될 수 있습니다.

다음 유형의 포털 빠른 링크 위젯에는 단일 정보 유형(지식 문서 또는 카탈로그 항목)과 관련된 빠른 링크가 표시됩니다.

- 포털 지식 빠른 링크 위젯: 관련 지식 문서와 연결된 위젯에 빠른 링크를 표시합니다. 자세한 내용은 포털 지식 빠른 링크 위젯 문서를 참조하십시오.
- 포털 카탈로그 빠른 링크 위젯: 관련 카탈로그 항목과 연결된 위젯에 빠른 링크를 표시합니다. 자세한 내용은 포털 카탈로그 빠른 링크 위젯 문서를 참조하십시오.

포털 빠른 링크 위젯



자세한 내용은 포털 빠른 링크 위젯 추가 및 구성 문서를 참조하십시오.

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.

포털 빠른 링크 위젯 추가 및 구성

포털에 포털 빠른 링크 위젯을 추가하고 프레젠테이션 및 동작을 수정합니다. 포털 빠른 링크 위젯을 사용하여 포털에 지식 문서, 외부 URL, 카탈로그 항목 또는 사용자 지정 페이지를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

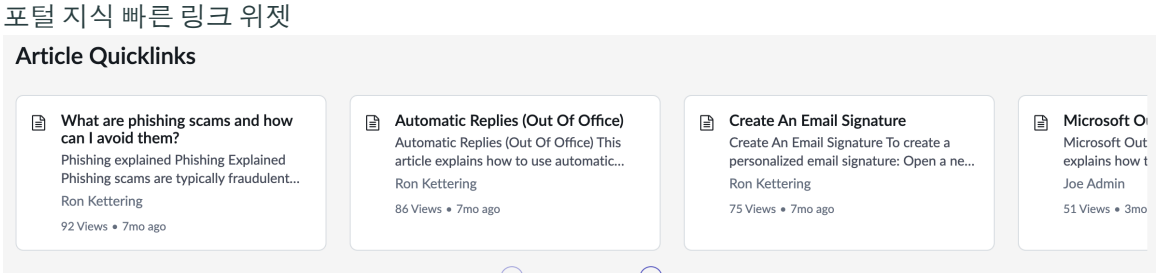
프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 더하기 버튼( )을 선택하여 열 세트를 추가합니다.
7. 위젯 창의 필터 위젯 필드에 ## ## ### 입력합니다.
8. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
9. 편집 페이지에서 포털 빠른 링크 위젯을 선택합니다.
10. 연필 아이콘( )을 선택합니다.
11. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    필드 값에 대한 설명은 포털 빠른 링크 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
12. 저장을 선택합니다.

포털 지식 빠른 링크 위젯

포털 Knowledge 빠른 링크 위젯에는 포털에서 빠르게 액세스할 수 있는 관련 지식 문서 목록이 표시됩니다. 카드는 위젯에 제목, 미리 보기, 작성자, 조회수, 등급 및 업데이트 날짜와 같은 문서 상세 정보를 표시합니다.

포털 지식 빠른 링크 위젯



자세한 내용은 포털 Knowledge 빠른 링크 위젯 추가 및 구성 문서를 참조하십시오.

포털 **Knowledge** 빠른 링크 위젯 추가 및 구성

포털 Knowledge 빠른 링크 위젯을 포털에 추가하고 데이터, 프레젠테이션 및 동작을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

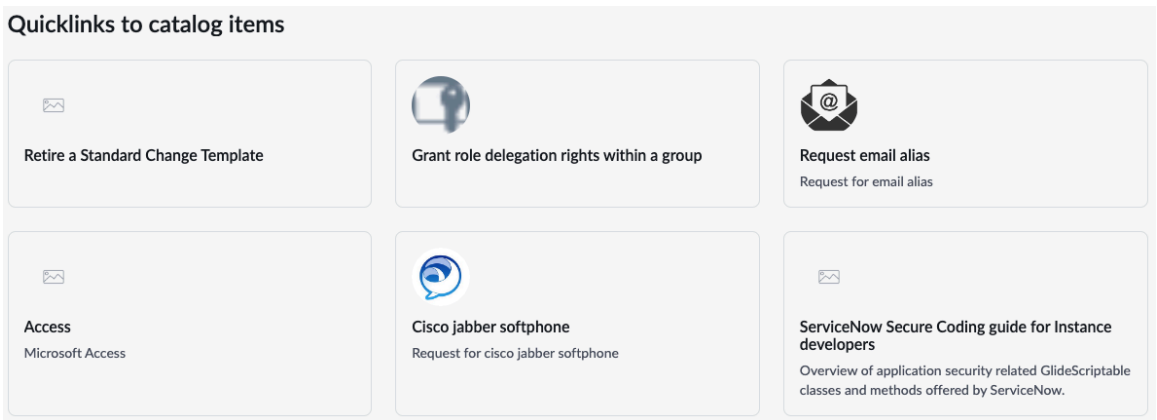
1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 더하기 버튼( )을 선택하여 열 세트를 추가합니다.
7. 위젯 창의 필터 위젯 필드에 ## ## ## ### 입력합니다.
8. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
9. 편집 페이지에서 포털 Knowledge 빠른 링크 위젯을 선택합니다.
10. 연필 아이콘( )을 선택합니다.
11. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    필드 값에 대한 설명은 포털 Knowledge 빠른 링크 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
12. 저장을 선택합니다.

결과
구성된 인스턴스 옵션에 따라 포털 Knowledge 빠른 링크 위젯이 위젯에 나타납니다.

포털 카탈로그 빠른 링크 위젯

포털 카탈로그 빠른 링크 위젯은 필터 기준에 따라 카탈로그 항목을 표시하므로 카드에 이미지, 아이콘, 이름 및 설명을 포함할 수 있습니다.

포털 카탈로그 빠른 링크 위젯



포털 카탈로그 빠른 링크에 대한 인스턴스 옵션을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 카탈로그 빠른 링크 위젯 추가 및 구성.

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

포털 카탈로그 빠른 링크 위젯 추가 및 구성

포털에 포털 카탈로그 빠른 링크 위젯을 추가하고 해당 데이터, 프레젠테이션, 동작을 수정합니다. 포털 카탈로그 빠른 링크 위젯을 사용하여 포털에서 자주 접근하는 카탈로그 항목을 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 더하기 버튼( )을 선택하여 열 세트를 추가합니다.
7. 위젯 창의 필터 위젯 필드에 ## #### ## ### 입력합니다.
8. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
9. 편집 페이지에서 포털 카탈로그 빠른 링크 위젯을 선택합니다.
10. 연필 아이콘( )을 선택합니다.
11. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    필드 값에 대한 설명은 포털 카탈로그 빠른 링크 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
12. 저장을 선택합니다.

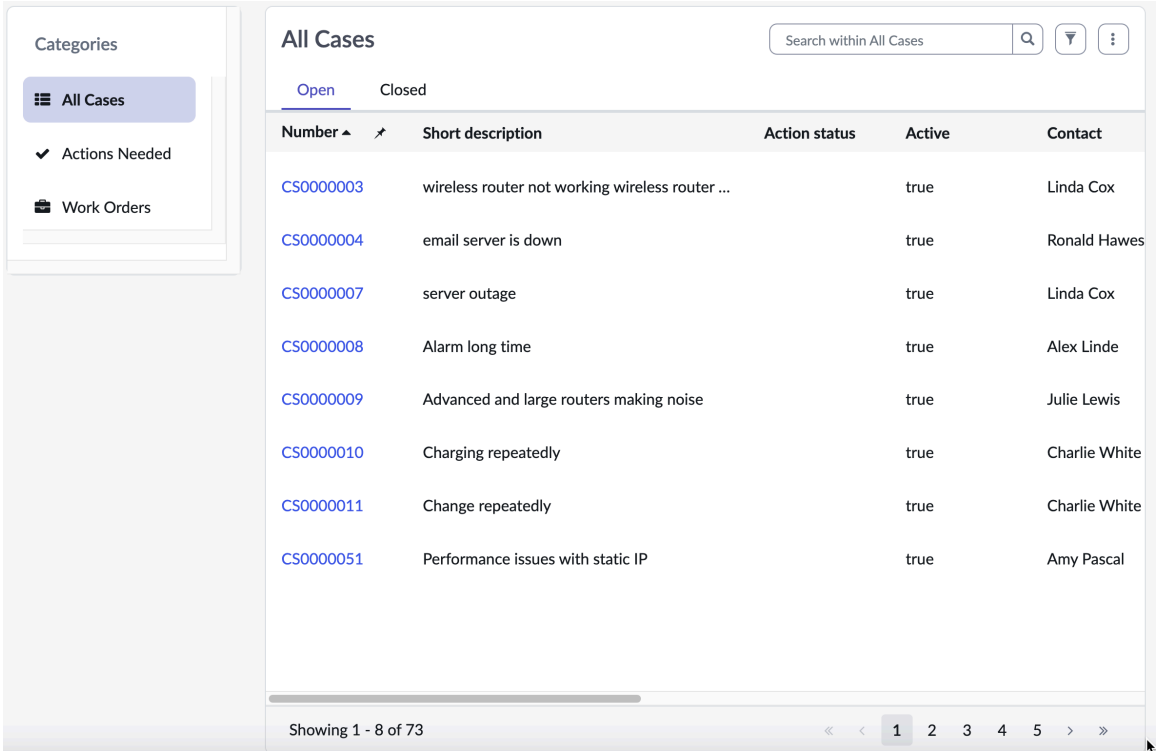
포털 데이터 목록 위젯

포털 데이터 목록 위젯은 선택한 케이스 테이블의 케이스와 관련된 데이터를 목록 또는 카드 형식으로 표시합니다.

목록 뷰에는 케이스와 해당 정보의 열 기반 목록이 표시됩니다. 첫 번째 열을 고정할 수 있습니다.

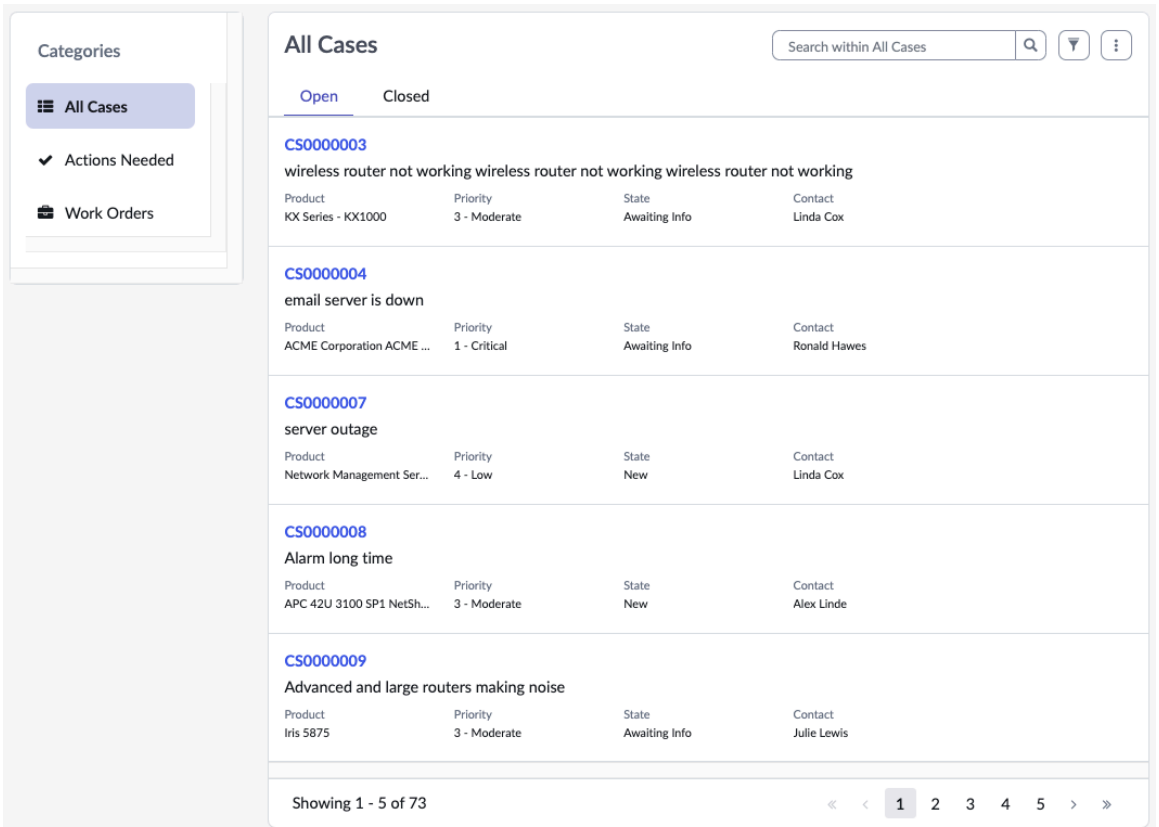
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털 데이터 목록 위젯 목록 뷰



카드 뷰에는 누적된 카드에 케이스 정보가 표시됩니다.

포털 데이터 목록 위젯 카드 뷰



위젯의 각 행은 기록을 나타냅니다. 표시된 정보를 검색하고, 보고, 정렬하고, 상호 작용할 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.

포털 데이터 목록 위젯의 인스턴스 옵션을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 데이터 목록 위젯 추가 및 구성.

포털 데이터 목록 위젯 추가 및 구성

포털에 포털 데이터 목록 위젯을 추가하고 데이터, 모양, 동작을 수정합니다. 포털 데이터 목록 위젯을 사용하여 포털에 다양한 케이스 관련 데이터를 카드 또는 목록 형식으로 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 더하기 단추( )를 선택하여 열 집합을 추가합니다.
7. 위젯 창의 위젯 필터 필드에 ## ### ### 입력합니다.
8. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
9. 편집 페이지에서 포털 데이터 목록 위젯을 선택합니다.
10. 연필 아이콘( )을 선택합니다.
11. 인스턴스 옵션 페이지의 데이터 필드에 다음 JSON 코드를 붙여넣고 사용자 지정하여 목록을 구성합니다.

```
[
 {
  "label": "All Cases",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "list_view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "glyph": "th-list",
  "record_view_page": "csm_ticket",
  "pre_defined_filters": [
   {
    "filter_name": "Open",
    "filter_query": "active=true"
   },
   {
    "filter_name": "Closed",
    "filter_query": "active=false"
   }
  ],
```


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

```
  "run_time_filters": [
   {
    "column": "priority",
    "selection_type": "single_select",
    "values": [
     {
      "label": "1-Critical",
      "value": 1
     },
     {
      "label": "2-High",
      "value": 2
     },
     {
      "label": "3-Moderate",
      "value": 3
     },
     {
      "label": "4-Low",
      "value": 4
     }
    ]
   },
   {
    "column": "state",
    "selection_type": "multi_select"
   },
   {
    "column": "contact",
    "selection_type": "multi_select"
   },
   {
    "column": "sys_updated_on",
    "selection_type": "single_select",
    "ranges": [
     {
      "label": "Last month",
      "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
     },
     {
      "label": "Last 3 months",
      "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
     },
     {
      "label": "Last 6 months",
      "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
     }
    ]
   }
  ]
},
{
  "label": "Actions Needed",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "list_view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
```


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

```
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "query": "stateIN6,18",
  "glyph": "check",
  "record_view_page": "csm_ticket"
 },
 {
  "label": "Work Orders",
  "table": "wm_order",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "priority|state",
  "glyph": "briefcase"
 }
]
```

자세한 내용은 포털 데이터 목록 위젯 JSON 매개변수 문서를 참조하십시오.

위젯의 각 범주에는 선택한 테이블에서 필터링된 기록 목록이 표시됩니다. 기본 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블입니다. 범주에서 매개변수를 사용하여 *pre_defined_filters* 기록을 추가로 필터링하고 탭에 표시할 수 있습니다. 매개변수를 사용하여 필터 아이콘 *run_time_filters* 에 표시되는 필터 옵션을 구성할 수도 있습니다.

12. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
필드 값에 대한 설명은 포털 데이터 목록 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
13. 저장을 선택합니다.

데이터 목록 위젯에 범주 숨기기 또는 표시

조건 스크립트를 생성하여 포털 데이터 목록 위젯에 범주를 숨기거나 표시합니다.

시작하기 전에

고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. 확장점 페이지의 **API** 이름 컬럼 검색 필드에 *datalist를 입력하십시오.
3. sn_ciwf_ui_cmpnt 선택합니다**. DatalistCategoryConditionScript**를 입력합니다.
애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.
4. DatalistCategoryConditionScript 페이지의 관련 링크에서 구현 생성을 선택합니다.
5. 스크립트 필드에 다음 CSS 코드를 붙여 넣습니다.

```
showCategory: function(category_id) {

    /*

    if(category_id=="cases_category"){

       return true;
    }

    */
```


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

```
    return true;

}
```

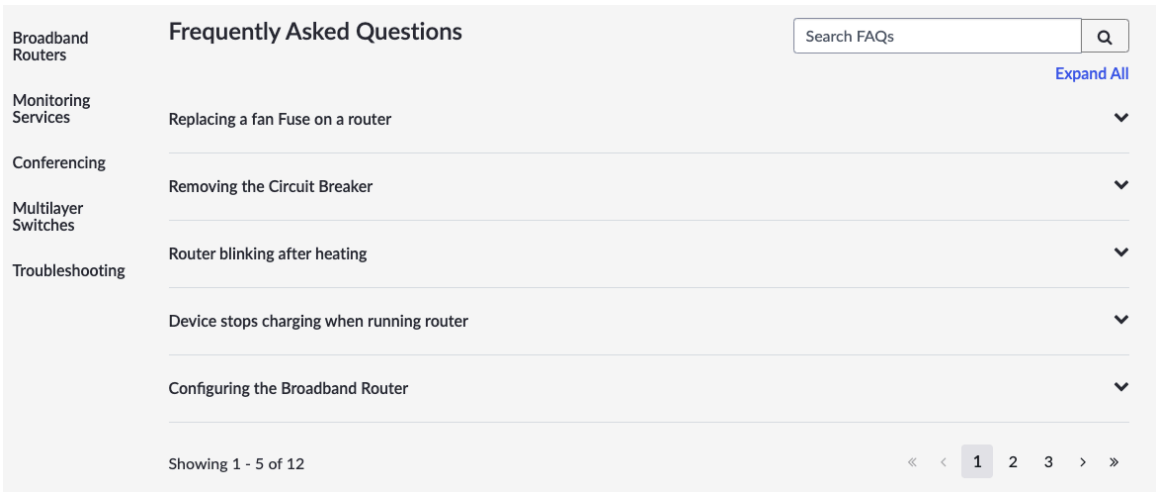
6. 이름 필드에서 조건 스크립트의 이름을 복사합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.
8. 포털 홈페이지로 이동합니다.
9. 데이터 목록 위젯에서 Ctrl+마우스 오른쪽 버튼 클릭을 누릅니다.
10. 인스턴스 옵션을 선택합니다.
11. 동작 섹션에서 복사한 이름을 범주 조건 스크립트 필드에 붙여 넣습니다.
12. 목록에서 조건 스크립트를 선택합니다.
13. 저장을 선택합니다.

포털 **FAQ** 위젯

포털 FAQ 위젯은 포털의 위젯에 선택한 지식 테이블의 FAQ(자주 묻는 질문) 목록을 표시합니다. 이를 통해 사용자는 고객 지원에 문의하거나 여러 지식 문서 페이지를 탐색할 필요 없이 쿼리에 대한 답변을 찾을 수 있습니다. 기본 탐색의 옵션을 사용하여 FAQ를 필터링할 수 있습니다.

다음 그림에서는 다섯 가지 FAQ를 기본 뷰로 보여 줍니다.

포털 **FAQ** 위젯



자세한 내용은 포털 FAQ 위젯 추가 및 구성 문서를 참조하십시오.

포털 **FAQ** 위젯 추가 및 구성

포털에 포털 FAQ 위젯을 추가하고 해당 데이터, 프레젠테이션, 동작을 수정합니다. 포털 FAQ 위젯을 사용하여 포털의 지식 테이블에서 자주 묻는 질문 목록(FAQ)을 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

필요한 역할: sp_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.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 더하기 버튼( )을 선택하여 열 세트를 추가합니다.
7. 위젯 창의 필터 위젯 필드에 ## FAQ를 입력합니다.
8. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
9. 편집 페이지에서 포털 FAQ 위젯을 선택합니다.
10. 연필 아이콘( )을 선택합니다.
11. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    필드 값에 대한 설명은 다음을 참조하십시오. 포털 FAQ 위젯 인스턴스 옵션 양식
12. 저장을 선택합니다.

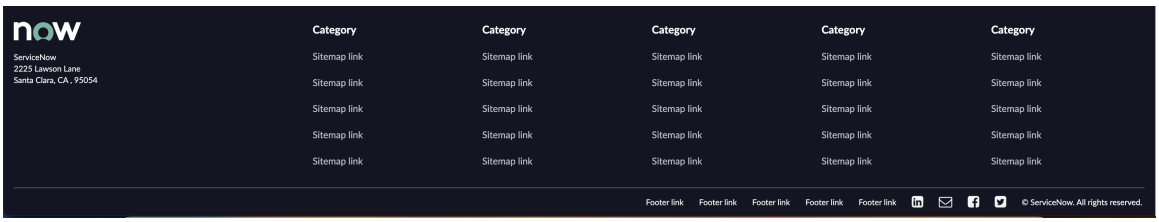
포털 바닥글 위젯

포털 바닥글 위젯은 포털 페이지 하단에 연락처 정보, 소셜 미디어 링크 및 기타 일반 링크를 표시합니다.

회사에 대한 정보를 표시하려면 포털 페이지에 포털 바닥글 위젯을 포함합니다. 표시할 수 있는 항목은 다음과 같습니다.

- 바닥글의 왼쪽 상단 모서리에 있는 조직 로고
- 로고 아래의 조직 주소
- 바닥글 중앙의 다양한 범주 아래에 있는 사이트맵 링크
- 바닥글의 오른쪽 아래에 있는 바닥글 링크
- 바닥글 오른쪽 아래의 소셜 미디어
- 바닥글의 오른쪽 아래 모서리에 있는 저작권 텍스트

포털 바닥글 위젯



자세한 내용은 포털 바닥글 위젯 구성 문서를 참조하십시오.

포털 바닥글 위젯 구성

포털 바닥글 위젯을 구성하여 포털 페이지에 회사의 사무실 주소, 이메일 주소 등을 표시합니다.

시작하기 전에
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 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.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. 페이지의 제목 열에 *customer support를 서비스 포털 입력합니다.
3. 고객 지원을 선택합니다.
4. 고객 지원 양식의 빠른 시작 구성 필드에 다음 JSON 코드를 붙여넣고 사용자 지정합니다.

```
[
 footer": {
      "org_info": [
        "<line #1>",
        "<line #2>",
        "<line #3>"
      ],
      "copyright": "<copyright text>",
      "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
      "sitemap_links_menu_sys_id": "c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984",
      "footer_links_menu_sys_id": "57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928",
      "social_links_menu_sys_id": "b95c7867773121107b89a0e89e5a996b"
    },
```

매개 변수에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 바닥글 위젯 JSON 매개변수.

5. 포털의 테마를 선택합니다.
예시로 사용된 미리 정의된 La Jolla 테마는 기본적으로 활성화되어 있습니다.
   a. 테마 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택합니다.
   b. 테마 페이지의 이름 열에서 La Jolla 테마를 검색하여 선택합니다.
La Jolla 테마가 포털 테마로 설정되어 있습니다.
6. 포털 바닥글을 포털 테마의 바닥글로 선택합니다.
   a. **Theme** 필드에서 Preview this record 아이콘(Preview
   b. 테마 양식에서 기록 열기를 선택합니다.
   c. La Jolla 양식의 바닥글 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘(목록을)을 선택합니다.
   d. 헤더에 | 바닥글 창의 이름 열에서 ## #### 검색하여 선택합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
포털 바닥글 위젯에 표시할 링크를 구성합니다.

- 사이트맵에 웹사이트의 페이지나 섹션을 추가하려면 다음을 참조하세요 포털 바닥글 위젯에 대한 사이트맵 링크 구성
- 조직의 소셜 미디어 계정을 추가하려면 다음을 참조하십시오. 포털 바닥글 위젯에서 소셜 미디어 링크 구성
- 포털 페이지에 사이트 링크를 포함하려면 을 참조하십시오 포털 바닥글 위젯에 관련 링크 추가.

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

포털 바닥글 위젯에 대한 사이트맵 링크 구성

사이트맵에 웹사이트의 다양한 중요한 페이지 또는 섹션에 대한 링크를 표시합니다. 사이트맵은 사용자가 사이트의 콘텐츠를 탐색하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

포털 바닥글 위젯이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 포털 바닥글 위젯 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 메뉴.
2. [Instances with Menu] 페이지의 〔 **Title** 〕 열에 [Portal Footer Sitemap Links]를 입력합니다.
3. 업데이트된 열에서 항목을 선택합니다.
4. 포털 바닥글 사이트맵 링크 페이지의 관련 링크에서 구성할 범주를 선택합니다.
5. 범주 페이지의 관련 링크에서 레이블 열의 사이트맵 링크를 선택합니다.
6. 메뉴 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Menu Item form 문서를 참조하십시오.

   애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

결과

사이트맵 링크가 구성되고 사용 설정됩니다.

포털 바닥글 위젯에서 소셜 미디어 링크 구성

포털 페이지의 바닥글에서 조직의 소셜 미디어 계정에 대한 링크를 구성합니다.

시작하기 전에

고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

포털 바닥글 위젯이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 포털 바닥글 위젯 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 메뉴.
2. [Instances with Menu] 페이지의 〔 **Title** 〕 열에 [Portal Footer Social Links]를 입력합니다.
3. 업데이트된 열에서 항목을 선택합니다.
4. 포털 바닥글 소셜 링크 페이지의 관련 링크에서 레이블 열의 소셜 링크를 선택합니다.
5. 메뉴 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Menu Item form 문서를 참조하십시오.

   애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 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.

6. 포털 바닥글에 링크를 추가할 소셜 미디어 계정에 대해 이 단계를 반복합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

포털 바닥글 위젯에 관련 링크 추가

사용자가 포털 페이지에서 액세스할 수 있도록 할 사이트에 대한 링크를 포함하도록 바닥글 링크를 구성합니다.

시작하기 전에
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

포털 바닥글 위젯이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 포털 바닥글 위젯 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 메뉴.
2. 〔Instances with Menu〕 페이지의 〔 **Title** 〕 열에 [Portal Footer Links]를 입력합니다.
3. 업데이트된 열에 표시된 항목을 선택합니다.
4. 포털 바닥글 링크 페이지의 관련 링크에서 레이블 열의 범주를 선택합니다.
5. 메뉴 항목 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Menu Item form 문서를 참조하십시오.

   주:
   애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

결과
이 링크는 포털 바닥글에 포함되며 액세스하면 웹 페이지가 열립니다.

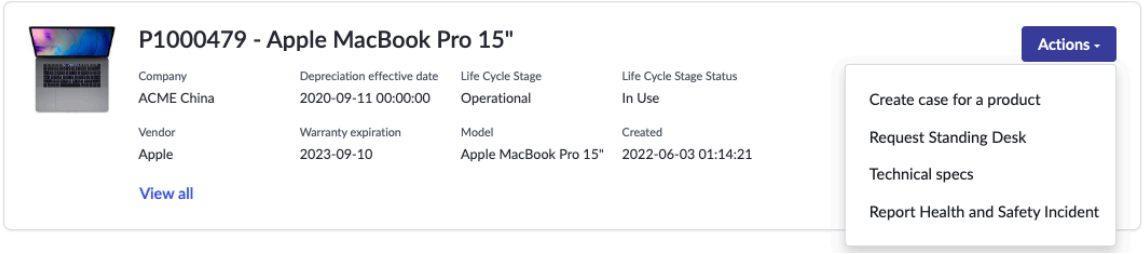
포털 객체 위젯

포털 객체 위젯은 인스턴스에서 사용할 수 있는 테이블의 기록에 대한 ServiceNow# 주요 정보를 표시합니다. 또한 사용자는 선택한 기록에 대해 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

포털 객체 위젯을 사용하면 지정된 테이블의 정보를 포털에 카드로 표시할 수 있습니다. 인스턴스에서 테이블을 선택할 수 있습니다 ServiceNow# . 위젯은 기록의 sys_id 기반으로 정보를 표시합니다. 또한 사용자가 선택한 기록에 대해 수행할 수 있는 작업 목록도 표시합니다.

포털 객체 위젯은 현재 데스크톱 버전과 모바일 버전을 모두 지원합니다.

포털 객체 위젯



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.

포털 객체 위젯을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 포털 객체 위젯 추가 및 구성.

포털 객체 위젯 추가 및 구성

포털에 포털 객체 위젯을 추가하고 해당 데이터와 동작을 수정합니다. 포털 객체 위젯을 사용하여 포털 홈페이지에 정의된 테이블의 기록과 관련된 중요한 정보 및 작업을 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

이 태스크 정보
포털 객체 위젯에는 위젯 인스턴스 옵션에 입력한 sy_id 따라 정보가 표시됩니다. 인스턴스 옵션에 sys_id 제공되지 않은 경우 위젯은 URL에 제공된 sys_id 매개변수를 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 더하기 단추( )를 선택하여 열 집합을 추가합니다.
7. 위젯 창의 위젯 필터 필드에 `## ###` 입력합니다.
8. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
9. 편집 페이지에서 포털 객체 위젯을 선택합니다.
10. 연필 아이콘( )을 선택하여 위젯 편집을 활성화합니다.
11. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    필드 값에 대한 설명은 포털 객체 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
12. 저장을 선택합니다.

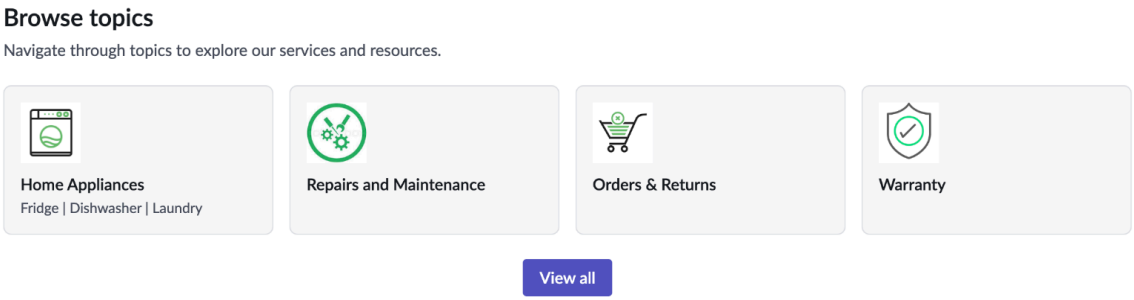
포털 분류 주제 위젯

포털 분류 주제 위젯은 포털 페이지에 주제를 카드로 표시합니다. 이를 통해 사용자는 포털 분류 찾아보기 위젯에서 포털에 표시되는 주제와 관련된 지식 문서 및 카탈로그 항목에 액세스할 수 있습니다.

포털 찾아보기 분류 위젯을 통해 정의된 포털 페이지에 표시되는 카드를 통해 사용자에게 주제 관련 정보를 표시합니다. 카드에서 주제를 선택하면 사용자는 포털 찾아보기 분류 위젯을 구성할 때 정의된 포털 페이지로 자동 리디렉션됩니다. 이 위젯에는 선택한 주제와 관련된 지식 문서와 카탈로그 항목이 표시됩니다. 최대 8개의 주제를 카드로 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.

포털 분류 주제 위젯



자세한 내용은 포털 분류 주제 위젯 추가 및 구성 문서를 참조하십시오.

포털 분류 주제 위젯 추가 및 구성

포털에 포털 분류 주제 위젯을 추가하여 사용자가 프레젠테이션 및 동작에 대한 자세한 정보를 얻고 수정할 수 있는 주제를 표시합니다. 주제 카드를 선택하면 사용자는 포털 분류 찾아보기 위젯을 통해 구성된 관련 지식 문서 및 카탈로그 항목으로 리디렉션됩니다.

시작하기 전에

고객 포털의 UI 구성요소 플러그인이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 고객 포털용 UI 구성요소 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.

위젯을 추가할 페이지를 아직 만들지 않았다면 을 참조하십시오 구성 가능한 포털 위젯용 페이지 생성.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. 서비스 포털 디자이너 페이지에서 위젯을 추가할 페이지를 검색하여 선택합니다.
4. 위젯 탭을 선택합니다.
5. 레이아웃 섹션에서 컨테이너 레이아웃을 포털 편집 페이지로 끌어다 놓습니다.
6. 컨테이너에서 더하기 단추( )를 선택하여 열 집합을 추가합니다.
7. 위젯 창의 필터 위젯 필드에 ## ## ### 입력합니다.
8. 위젯을 컨테이너로 끌어옵니다.
9. 편집 페이지에서 포털 분류 주제 위젯을 선택합니다.
10. 연필 아이콘( )을 선택하여 위젯 편집을 활성화합니다.
11. 인스턴스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
    필드 값에 대한 설명은 포털 분류 주제 위젯 인스턴스 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
12. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

포털 분류 주제 위젯과 함께 작동하도록 포털 찾아보기 분류 위젯 구성

포털 분류 주제 위젯과 함께 작동하도록 포털 찾아보기 분류 위젯 구성

사용자가 포털 분류 주제 위젯의 카드에서 주제를 선택하여 포털 분류 위젯의 지식 문서와 카탈로그 항목에 액세스할 수 있도록 합니다.

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

시작하기 전에
포털 분류 주제 위젯에서 분류 주제에 접근하기 전에 포털 찾아보기 분류 위젯을 추가하고 구성해야 합니다. 그렇지 않으면 포털 분류 주제 위젯에 빈 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 포털 분류 찾아보기 위젯 추가 및 구성 문서를 참조하십시오.

포털에서 포털 분류 주제 위젯을 추가하고 구성해야 합니다. 자세한 내용은 포털 분류 주제 위젯 추가 및 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 또는 sp_admin

프로시저

1. 포털 홈페이지의 웹 사이트 URL에서 페이지 ID를 복사합니다.

```
https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
```

2. 포털 홈페이지에서 포털 분류 주제 위젯을 Control+마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
3. 인스턴스 옵션을 선택합니다.
4. 인스턴스 옵션 창의 동작 섹션에서 페이지 ID를 분류 찾아보기 페이지 필드에 붙여 넣습니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
주제를 선택하면 관련 지식 문서 및 카탈로그 항목을 표시하는 포털 찾아보기 분류 위젯으로 사용자가 리디렉션됩니다.

Customer Service Portal 사용

질문이나 문제에 대한 정보를 검색하거나 고객 서비스 에이전트에게 지원을 요청합니다.

Customer Service Management 서비스 포털 활동은 일반적으로 홈페이지에서 시작됩니다. 일반적으로 조직은 방문 페이지를 사용자 지정하며, 로그인한 사용자는 흔히 로그인하지 않은 사용자와 다른 정보를 볼 수 있습니다.

주:
설치 기반에 활성 상태의 중단이 있는 경우, 홈페이지에 표시됩니다.

Customer Service Portal 홈페이지에서 다음과 같은 기능에 액세스하여 사용할 수 있습니다.

로그인한 사용자의 **Customer Service Portal** 홈페이지

UI 구성요소	설명
Knowledge	헤더나 기본 페이지에서 지식을 클릭하면 지식 홈페이지로 이동합니다. 지식베이스를 검색하거나 최고 등급 또는 최다 조회 지식베이스 문서의 목록을 볼 수 있습니다.
요청	모든 요청을 표시합니다. 카탈로그에서 항목 및 서비스를 요청할 수도 있습니다.
내 목록	모든 케이스를 나열합니다.
케이스	모든 케이스와 제품 또는 주문 케이스를 만들 수 있는 빠른 링크 액세스를 제공합니다.
지원	약속, 접촉 창구, 작업 주문, 설치 기반 및 기타 빠른 링크로 이동합니다. 설치 기반 항목의 목록 뷰는 계정 및 접촉 창구와 같은 고객과 관련된 세부 정보를 제공합니다.
알림	해결된 케이스, 정보를 대기 중인 케이스, 게시 및 승인에 대해 보낸 알림을 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.

로그인한 사용자의 **Customer Service Portal** 홈페이지

UI 구성요소	설명
둘러보기	고객 서비스 관리 애플리케이션 작동 방식에 대한 추가 지침이 담긴 둘러보기를 봅니다. 둘러보기가 페이지에 표시되는지 여부는 관리자가 결정합니다.
라이브 채팅	라이브 채팅을 클릭하여 가상 에이전트나 고객 서비스 에이전트와 채팅합니다.
콜백 요청	에이전트에게 연락이 닿기까지 대기 시간이 길거나 에이전트가 응대할 수 없는 경우 콜백을 요청합니다.
프로파일 메뉴	프로파일 사진을 클릭하여 프로파일을 보거나 로그 아웃합니다.
검색	검색할 수 있습니다. 키워드를 입력하여 자동 완성 검색을 사용하거나, 하나 이상의 단어를 입력하여 모든 검색 결과를 봅니다.
커뮤니티에 질문하기	질문하고 신속하게 답변을 받고, 비슷한 전문 지식을 공유하는 사람들과 소통하고, 포럼과 토론에 참여할 수 있는 커뮤니티 홈페이지에 대한 액세스를 제공합니다.
도움 받기	케이스를 열어 요청을 하거나 문제를 보고하려면 도움 받기를 클릭하십시오.
요청하기	카탈로그에서 항목 및 서비스를 요청합니다.
가장 많이 본 문서	가장 많이 본 문서 목록을 봅니다.
추천 문서	추천 커뮤니티 컨텐츠를 봅니다.
가장 유용한 문서	문서의 사용 횟수를 기준으로 가장 유용한 지식 문서를 봅니다.
Communities 애플리케이션을 설치한 경우 다음 구성요소를 사용할 수 있습니다.	
최근에 해결된 토론	최근에 해결된 토론 목록을 봅니다.
최근 커뮤니티 블로그	최근에 게시한 커뮤니티 블로그의 목록을 봅니다.
커뮤니티 추천 컨텐츠	추천 커뮤니티 컨텐츠 목록을 봅니다.

주:
위젯의 각 항목에 대한 메타데이터(예: 조회수, 문서나 기능이 게시된 시점으로부터 일수 및 문서 등급)를 볼 수 있습니다.

고객 포털에서 접촉 창구 관리

고객 접촉 창구를 만들고 업데이트하고 접촉 창구에 역할을 할당하고, 고객 포털에서 접촉 창구 로그인을 만들고 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

고객 접촉 창구 생성

접촉 창구 생성 카탈로그 항목을 사용하여 고객 포털에서 접촉 창구를 생성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin 또는 admin

이 태스크 정보
접촉 창구 생성 카탈로그 항목을 선택하여 접촉 창구에 대한 세부 정보를 추가하고 접촉 창구 기록을 만들 수 있습니다. 기록을 저장한 후에는 역할에 따라 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- sn_customerservice.customer_admin 또는 sn_customerservice.partner_admin의 사용자는 접촉 창구의 사용자 ID를 업데이트하고 알림을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.
- 관리자 역할을 가진 사용자는 접촉 창구의 암호를 설정하고 접촉 창구에게 암호를 재설정하도록 요청할 수 있습니다.

주:
이러한 작업은 접촉 창구 기록을 생성하는 동안 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 먼저 요청 〉 요청하기 포털 헤더에 있습니다.
2. 범주 목록에서 서비스를 클릭한 다음 접촉 창구 생성 카탈로그 항목을 클릭하여 접촉 창구 생성 양식을 표시합니다.
3. 접촉 창구 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

접촉 창구 양식

필드	설명
이름	고객의 이름입니다.
성	고객의 성입니다.
제목	고객의 직위입니다.
언어	고객이 선호하는 언어입니다.
계정	고객의 계정입니다.
이메일	고객의 이메일 주소입니다.
직장 전화 번호	고객의 직장 전화 번호입니다.
휴대폰	고객의 휴대폰입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
시스템에서 접촉 창구가 생성되고 접촉 창구 양식이 업데이트됩니다.
5. 옵션: 다음 필드에 정보를 업데이트합니다.

추가 접촉 창구 필드

필드	설명
알림	이 고객에 대한 알림을 활성화하거나 비활성화합니다.
사용자 ID	이 사용자의 고유 식별자입니다. 사용자 ID는 *firstname.lastname* 형식을 따라야 합니다.

6. 옵션: 관리자 역할을 사용하여 접촉 창구의 암호 정보를 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.

접촉 창구 암호 정보

필드	설명
암호	접촉 창구에 대한 암호 설정
암호 다시 설정 필요	접촉 창구가 포털에 로그인할 때 암호를 재설정해야 합니다.

7. 레코드를 업데이트하려면 저장을 클릭 합니다.

사용자의 접촉 창구 정보 업데이트

고객 포털에서 사용자의 접촉 창구 정보를 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin 또는 admin

프로시저

1. 먼저 지원 〉 연락처 포털 헤더에 있습니다.

2. 접촉 창구 목록에서 접촉 창구를 선택합니다.

3. 접촉 창구 양식의 필드를 원하는 대로 변경합니다.

접촉 창구 양식

필드	설명
이름	고객의 이름입니다.
성	고객의 성입니다.
제목	고객의 직위입니다.
언어	고객이 선호하는 언어입니다.
시간대	이 고객의 위치가 속한 시간대입니다.
계정	고객의 계정입니다.
이메일	고객의 이메일 주소입니다.
직장 전화 번호	고객의 직장 전화 번호입니다.
휴대폰	고객의 휴대폰입니다.
알림	이 고객에 대한 알림을 활성화하거나 비활성화합니다.
사용자 ID	이 사용자의 고유 식별자입니다. 사용자 ID는 *firstname.lastname* 형식을 따라야 합니다.

4. 저장을 클릭합니다.

접촉 창구에 대한 로그인 활성화 또는 비활성화

고객 포털에서 접촉 창구에 대한 로그인 활성화 또는 비활성화

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin 또는 admin

프로시저

1. 먼저 지원 〉 연락처 포털 헤더에 있습니다.
2. 접촉 창구 목록에서 접촉 창구를 선택합니다.
3. 작업 목록에서 다음 링크 중 하나를 클릭합니다.

사용자 역할을 접촉 창구에 할당

고객 포털의 접촉 창구에 하나 이상의 사용자 역할을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin 또는 admin

이 태스크 정보
역할 편집 팝업 창을 사용하여 접촉 창구의 역할을 관리합니다. 접촉 창구에는 할당된 사용자 역할이 하나 이상 있어야 합니다. 팝업 창의 선택됨 열에 역할이 없으면 기록을 업데이트할 수 없습니다.

> **주:**
> 역할 편집 팝업 창에서 사용할 수 있는 역할은 **sn_customerservice.contact_role_assignment** 속성을 사용하여 구성됩니다.

프로시저

1. 먼저 지원 〉 연락처 포털 헤더에 있습니다.
2. 접촉 창구 목록에서 접촉 창구를 선택합니다.
3. 작업 목록에서 역할 편집 링크를 클릭합니다.
4. 역할 편집 팝업 창의 사용 가능 열에서 역할을 선택하여 선택됨 열로 이동합니다.
5. 역할 편집 팝업 창에서 업데이트를 클릭합니다.

   > **주:**
   > 선택됨 열에 역할이 없으면 시스템이 오류 메시지를 표시하고 열이 원래 할당된 역할을 표시하도록 재설정됩니다.

6. 접촉 창구 양식에서 저장을 클릭합니다.

고객 등록 요청 관리

고객 관리자 역할의 사용자는 Customer Service Portal에서 제출하는 등록 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

유효한 등록 코드의 등록 요청 승인

유효한 등록 코드로 Customer Service Portal에서 제출된 사용자의 등록 요청을 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin

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

프로시저

1. 고객 포털로 이동합니다.
2. 승인을 클릭합니다.
   승인 목록은 요청됨 및 더 이상 필요하지 않음 상태의 등록 요청을 표시합니다.
3. 요청됨 상태의 승인 목록에서 요청을 클릭합니다.
4. 필요한 경우 이 요청에 코멘트를 추가합니다.
5. 승인을 클릭합니다.
   사용자 계정이 만들어지고 사용자 ID와 임시 암호를 사용하여 접촉 창구의 이메일 주소로 이메일이 전송됩니다. 또한 사용자에게는 sn_esm_user 및 snc_external 역할이 할당됩니다.

잘못된 등록 코드의 등록 요청 승인

잘못된 등록 코드로 Customer Service Portal에서 제출된 사용자의 등록 요청을 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 관리자 〉 연락처 등록 보류 중.
2. 보류 중 상태의 등록 요청을 선택합니다.
3. 요청자에 대한 계정을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   등록 요청은 할당된 계정의 고객 관리자에게 전송됩니다.

등록 요청 거부

Customer Service Portal에서 제출된 사용자의 등록 요청을 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin

프로시저

1. 고객 포털로 이동합니다.
2. 내 승인을 클릭합니다.
3. 요청됨 상태의 승인 목록에서 요청을 클릭합니다.
4. 거부를 클릭합니다.
   거부에 대한 이메일은 요청자의 이메일 주소로 전송됩니다.

고객 포털의 자산에 접촉 창구 할당

고객 관리자 역할의 사용자는 고객 포털의 자산에 접촉 창구를 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin

프로시저

1. 고객 포털에 로그인합니다.
2. 먼저 지원 〉 자산 포털 헤더 메뉴에서.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 원하는 자산을 클릭합니다.
4. 자산 접촉 창구 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   새 자산 접촉 창구 양식이 표시됩니다. 자산 필드에는 선택한 자산이 표시되며 읽기 전용입니다.
5. 접촉 창구를 선택합니다.
   선택에 사용할 수 있는 접촉 창구는 자산의 계정에서 가져온 접촉 창구입니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   접촉 창구가 자산 접촉 창구 관련 목록에 추가됩니다.

고객 포털을 사용하여 정보 검색

고객 포털의 검색 기능을 사용하여 질문이나 문제에 대한 정보를 찾습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner 또는 sn_customerservice.partner_admin

이 태스크 정보

포털에는 여러 리포지토리에서 정보를 검색하는 데 사용할 수 있는 검색 기능이 있습니다. 검색 필드에 검색어를 입력한 다음 검색을 클릭하면 관련 문서 목록이 표시됩니다.

프로시저

1. 검색 필드에 검색어를 입력합니다.
2. 검색을 클릭합니다.
   검색어와 관련된 문서 목록이 표시됩니다.
3. 문서를 보려면 링크를 클릭하십시오.

지식 검색

고객 포털을 사용하여 지식베이스를 검색하거나 인기 있는 지식베이스 문서 목록을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner 또는 sn_customerservice.partner_admin

이 태스크 정보

Customer Service Portal에는 정보 검색, 문서 읽기 및 등급 지정, 피드백 제출 등에 사용할 수 있는 지식베이스에 대한 링크가 포함되어 있습니다. 이 링크의 포털에는 인기 있는 지식베이스 문서 목록이 표시됩니다. 필요한 정보가 이 목록에 포함되어 있지 않으면 지식베이스에서 원하는 정보를 검색할 수 있습니다.

프로시저

1. Customer Service Portal로 이동합니다.
2. 지식을 클릭합니다.
   지식 페이지에는 이 고객이 구입한 각 제품에 대한 별도의 범주가 표시됩니다. 다음을 기준으로 문서 목록도 표시합니다.
   - 추천 컨텐츠
   - 가장 유용
   - 최다 조회
3. 다음 중 하나를 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.

옵션	설명
더 구체적인 정보를 표시할 제품을 클릭합니다.	왼쪽에 범주 목록이, 오른쪽에 문서가 표시됩니다. 더 자세히 드릴다운할 범주를 클릭합니다.
목록 중 하나에서 링크 클릭	문서를 표시합니다.
검색 필드에 주제를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.	관련 문서 목록을 표시합니다. 원하는 문서를 표시하려면 링크를 클릭합니다.

고객 서비스 커뮤니티 검색

Customer Service Portal을 사용하여 커뮤니티 사이트를 검색하거나 최근 토론 주제 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner 또는 sn_customerservice.partner_admin

프로시저

1. Customer Service Portal로 이동합니다.
2. 커뮤니티에게 질문하기를 클릭합니다.
   그러면 질문하기 페이지가 나타납니다.
3. 제목 필드에 질문을 입력합니다.
4. 지식베이스 필드에서 지식베이스를 선택합니다.
5. 원하면 범주 필드에서 범주를 선택합니다.
6. 필요한 경우 태그 필드에서 질문에 하나 이상의 태그를 추가합니다.
7. 질문 게시를 클릭합니다.
   질문은 검색 결과 페이지의 질문 범주에 나타납니다.

지식 및 커뮤니티 컨텐츠를 사용하여 케이스 차단

고객이 지식베이스 및 커뮤니티에서 정보를 검색하여 문제에 대한 해결책을 찾을 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_customer 또는 sn_customerservice_consumer

이 태스크 정보

서비스 포털 케이스 양식에는 제목 필드에 입력한 텍스트를 기반으로 Contextual Search 결과가 표시됩니다. 이러한 검색 결과는 고객에게 지정된 솔루션을 제공합니다. 고객은 케이스를 열 때 관련 정보를 검색할 수 있습니다. 검색 결과가 관련 컨텐츠인 경우, 고객은 컨텐츠를 미리 볼 수 있습니다.

주:
기본적으로 검색 결과에는 지식 문서, 해결된 커뮤니티 질문 및 블로그, 고정된 문서가 포함됩니다.

프로시저

1. Customer Service Management 서비스 포털로 이동한 후 모두 〉 지원 〉 새 케이스.
2. 제품 케이스 또는 주문 케이스를 클릭합니다.
3. 제목 필드에 입력을 시작합니다.

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

일치하는 검색 결과가 있으면 관련 검색 결과 위젯에 표시됩니다.

> **주:**
> 포함된 검색을 활성화하면 결과가 지식 결과 섹션의 케이스 양식에 인라인으로 표시되고 읽기 전용입니다.

4. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 컨텐츠를 직접 입력하려면 관련 검색 결과 위젯에 있는 컨텐츠 링크 중 하나를 클릭합니다.
   - 컨텐츠를 읽기 전용으로 열려면 포함된 지식 결과 섹션의 컨텐츠 링크 중 하나를 클릭합니다.
5. 옵션: 다음에 도움이 됨을 클릭하여 컨텐츠를 관련 케이스를 해결하는 데 유용한 것으로 표시합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

Customer Service Portal에서 자산 정보 보기

현재 사용자의 계정에 대한 자산 목록을 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner 또는 sn_customerservice.partner_admin

프로시저

1. 먼저 지원 〉 자산 포털 헤더에 있습니다.
   그러면 자산의 이름과 일련 번호, 제품 모델 범주 및 소속 계정을 포함하여 현재 사용자의 계정에 속하는 자산 목록이 표시됩니다.
2. 자세한 내용을 보려면 다음 중 하나를 클릭하십시오.

옵션	설명
표시 이름	자산 정보를 표시합니다.
계정	계정 정보를 표시합니다.
모델 범주	이 자산의 제품 모델 정보를 표시합니다.

3. 목록으로 돌아가려면 뒤로 버튼을 클릭합니다.

고객 접촉 창구 정보를 보거나 업데이트

고객 포털에서 고객 접촉 창구 정보를 보거나 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner 또는 sn_customerservice.partner_admin

프로시저

1. 포털 헤더에서 사용자 이름을 클릭하여 접촉 창구 정보를 표시합니다.
2. 접촉 창구 양식의 필드를 원하는 대로 변경합니다.

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

접촉 창구 양식

필드	설명
이름	고객의 이름입니다.
성	고객의 성입니다.
제목	고객의 직위입니다.
언어	고객이 선호하는 언어입니다.
시간대	이 고객의 위치가 속한 시간대입니다.
계정	고객의 계정입니다.
이메일	고객의 이메일 주소입니다.
직장 전화 번호	고객의 직장 전화 번호입니다.
휴대폰	고객의 휴대폰입니다.
알림	이 고객에 대한 알림을 활성화하거나 비활성화합니다.
사용자 ID	이 사용자의 고유 식별자입니다. 사용자 ID는 *`firstname.lastname`* 형식을 따라야 합니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

고객 알림 기본 설정

고객은 이메일 알림에 기본 설정을 지정할 수 있습니다.

이메일 알림 기본 설정은 에이전트가 다음 케이스 활동 중 하나를 수행할 때 고객에게 전송되는 이메일 알림을 제어하도록 설정됩니다.

- 고객에 대한 케이스 열기
- 고객 케이스에 대한 코멘트
- 고객 케이스에 대한 해결 방법 제공
- 고객 케이스 종결

이메일 알림 기본 설정 지정

고객 서비스 에이전트가 케이스에 대해 다른 작업을 수행할 때 전송되는 이메일 알림의 기본 설정을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

이메일 알림 기본 설정을 지정하려면 케이스에 대한 이메일을 하나 이상 받았는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner 또는 sn_customerservice.partner_admin

프로시저

1. Customer Service Portal로 이동합니다.
2. 포털 헤더에서 사용자 이름 또는 사진을 클릭하여 사용자 프로파일 정보를 표시합니다.
3. 알림 기본 설정 관련 링크를 클릭하여 알림 기본 설정 양식을 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.

주:
케이스의 첫 번째 이메일을 받은 후에만 알림 기본 설정 링크를 사용할 수 있습니다.

4. 기본 이메일 주소에 대해 다음 이메일 알림을 활성화하거나 비활성화합니다.
   알림은 케이스에 대해 고객 서비스 에이전트가 수행한 작업에 따라 사용할 수 있습니다.
   - 고객에 대해 종결된 케이스
   - 고객에 대해 코멘트가 달린 케이스
   - 고객에 대해 에스컬레이션된 케이스
   - 새 그룹에 할당된 케이스
   - 고객에 대해 열린 케이스
   - 고객에 대해 해결된 케이스

Customer Service Portal에서 직접 암호 변경

Customer Service Portal에서 직접 암호를 변경합니다. 필요한 역할을 가진 사용자는 Customer Service Portal에서 자신의 암호를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
필요한 역할을 가진 사용자는 Customer Service Portal에서 자신의 암호를 변경할 수 있습니다.

프로시저
1. 인스턴스 URL에 액세스하고 /csm 서픽스를 추가하여 Customer Service Portal 페이지로 이동합니다.
   예: https://example.com/csm
2. 포털 헤더에서 사용자 이름을 클릭합니다.
3. 프로파일을 클릭하여 사용자 프로파일 정보를 표시합니다.
4. 보안에서 암호 변경을 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

암호 변경 양식

필드	설명
현재 암호	현재 암호입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
새 암호	새 암호는 다음 요구사항을 충족해야 합니다. ○ 최소 8자 이상 ○ 대문자 및 소문자를 하나 이상 포함 ○ 숫자를 하나 이상 포함
암호 확인	새 암호입니다.

6. 변경을 클릭합니다.

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

고객 접촉 창구 자체 등록

자체 등록 기능을 사용하면 새 고객 접촉 창구가 고객 포털을 통해 등록 요청을 제출할 수 있습니다.

고객 접촉 창구는 유효한 등록 코드를 사용하여 등록 요청을 제출할 수 있습니다. 그러면 요청은 승인을 위해 해당 계정의 고객 관리자에게 전송됩니다. 한 계정에 여러 명의 고객 관리자가 있을 경우 모두 등록 요청을 받지만 승인은 한 번만 필요합니다. 요청이 제출되면 승인 프로세스를 거치고, 수락되거나 거부됩니다. 수락되면 새 계정이 생성되고 고객 접촉 창구는 사용자 ID와 임시 암호가 포함된 이메일을 받습니다. 포털에 처음 로그인할 때 고객 접촉 창구에게 임시 암호를 변경하라는 메시지가 표시됩니다. 거부되면 고객 접촉 창구는 이메일 알림을 받습니다.

주:
잘못된 등록 코드로 요청을 제출하면 ### ## ##가 알림 메시지가 나타납니다.

관리자는 각 계정에 대해 고유한 등록 코드를 만들어 계정 양식의 등록 코드 필드에 저장합니다. 이 코드가 만들어지면 고객 관리자가 필요에 따라 고객에게 코드를 배포할 수 있습니다.

관련 정보

예: 기본 셀프 서비스 암호 재설정 프로세스

자가 등록 요청 제출

Customer Service Portal에서 등록 요청을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 고객 포털 로그인 페이지로 이동합니다.
2. 포털 헤더에서 등록을 클릭하여 로그인을 요청합니다.
3. 이름, 성, 회사 이메일, 등록 코드를 입력합니다.
4. 개인정보 보호 정책과 커뮤니티 사용 약관에 동의하는 확인란을 선택합니다.
   이러한 정책에 대한 자세한 내용을 보려면 링크를 클릭하십시오.
5. 보안 코드 확인란을 활성화하고 CAPTCHA 확인을 완료하고 확인을 클릭합니다.
   Customer Service 애플리케이션은 Google re-CAPTCHA 서비스를 사용합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   포털 로그인 페이지로 돌아갑니다.

   유효한 등록 코드를 입력한 경우 "요청이 제출되었으며 현재 검토 대기 중입니다. 요청이 처리되면 이메일이 발송됩니다."라는 메시지가 표시됩니다.

   코드가 올바르지 않은 경우 "잘못된 등록 코드"라는 메시지가 나타납니다.

암호 재설정 요청

암호를 잊은 경우에는 고객 포털 로그인 화면에서 새 암호를 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 고객 포털 로그인 페이지로 이동합니다.
2. 여기에서 암호 재설정 링크를 클릭합니다.

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

3. 사용자 이름과 이메일 주소를 입력합니다.
4. 암호 재설정을 클릭합니다.
5. 계속하기 전에 새 암호를 작성하십시오.
6. 암호 필드에 새 암호를 입력합니다.
7. 암호 확인 필드에 새 암호를 다시 입력합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

처음으로 **Customer Service** Portal에 로그인

등록 요청이 승인되면 고객 접촉 창구는 사용자 ID와 임시 암호가 있는 이메일을 받습니다. 처음 로그인하면 접촉 창구에게 암호를 변경하라는 메시지가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. Customer Service Portal 로그인 페이지로 이동합니다.
2. 사용자 이름에 사용자 ID를 입력합니다.
3. 암호 필드에 임시 암호를 입력합니다.
4. 로그인을 클릭합니다.
   암호를 변경하라는 메시지가 나타납니다.
5. 현재 암호 필드에 임시 암호를 입력합니다.
6. 새 암호 필드에 새 암호를 입력합니다.
7. 새 암호 확인 필드에 새 암호를 다시 입력합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

Customer Service Portal에서 제품 정보 보기

제품 목록을 보며 계정에 판매된 제품이나 서비스를 추적하고 서비스 카탈로그를 사용해 서비스를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner 또는 sn_customerservice.partner_admin

이 태스크 정보
계정에 판매된 제품 또는 서비스 목록을 볼 수 있습니다. 제품에 대해 생성된 케이스와 모든 활성 계약 및 권리도 볼 수 있습니다.

주:
Customer Data Models for B2B2C 플러그인이 설치되면 접촉 창구는 계정 소비자에게 속한 판매된 제품 목록에 액세스할 수 있습니다.

다음의 경우 권리가 활성화됩니다.

- 종료 날짜가 과거가 아니거나 종료 날짜가 없습니다.
- 연결된 계약도 활성 상태입니다.

계약은 다음과 같은 경우에 활성 상태입니다.

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

- 상태가 활성으로 설정됩니다.
- 활성 권리가 있는 제품에 연결되어 있습니다.

활성 권리 위젯을 수정하여 활성 권리에 고유한 필터를 정의할 수 있습니다.

인스턴스에 제품 카탈로그 항목이 설정되어 있는 경우 서비스 카탈로그 위젯을 사용하여 구독하는 서비스를 기반으로 상황에 맞는 서비스 카탈로그를 볼 수 있습니다. 서비스 카탈로그를 사용하여 서비스를 확장하고 구독한 서비스에서 추가 항목을 요청합니다.

프로시저

1. 고객 서비스 홈페이지로 이동합니다.
2. 먼저 지원 〉 제품 헤더 메뉴에 있습니다.
   계정에 판매된 제품 또는 서비스 목록이 시스템에 표시됩니다.
3. 제품을 클릭하여 최근 30일 동안 제품에 대해 생성된 케이스 및 세부 정보를 봅니다.
4. 판매된 제품에 대한 모든 활성 계약 및 권리를 봅니다.
5. 옵션: 제품 세부 정보에서 직접 케이스를 만들 수도 있습니다.
6. 옵션: 판매된 제품과 관련된 모든 카탈로그 항목을 보고 필요에 따라 추가 서비스를 요청합니다.

Customer Service Portal에서 제품 케이스 생성

Customer Service Portal에서 제품에 대한 질문 또는 문제에 대한 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin, 또는 sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

프로시저

1. 인스턴스 URL에 액세스하고 /csm 서픽스를 추가하여 Customer Service Portal로 이동합니다.
2. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 케이스 〉 제품 케이스 작성.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 맡은 역할에 따라 계정 및 접촉 창구 필드가 표시되지 않을 수 있습니다.

케이스 양식 생성

필드	설명
계정	케이스가 생성되고 있는 계정입니다.
접촉 창구	이 케이스에 대한 고객 접촉 창구의 이름입니다.
소비자	이 케이스에 대한 소비자의 이름입니다. **주:** 이 필드는 Customer Data Models for B2B2C 플러그인이 설치된 경우에만 활성화됩니다. 계정을 선택하면 해당 계정에 속한 소비자만 표시됩니다.
자산	이 케이스와 연결된 자산의 자산 태그 번호 또는 일련 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
제품	자산의 제품 모델입니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro). 자산 필드에서 자산을 선택하면 연결된 제품 정보를 자산 기록에서 사용할 수 있는 경우 이 필드가 자동으로 채워집니다. 제품은 여러 자산과 연결될 수 있습니다.
우선순위	사용 가능한 할당된 우선순위는 다음과 같습니다. ○ 1 - 중요 ○ 2 - 높음 ○ 3 - 보통 ○ 4 - 낮음(기본값)
제목	고객의 질문, 이슈 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다. 주: 제목 입력을 시작하면 애플리케이션이 포털에 대해 구성된 지식베이스에서 관련 컨텐츠를 검색합니다. 결과는 관련 컨텐츠 목록에 표시됩니다.
설명	고객의 질문, 이슈 또는 문제에 대한 자세한 설명입니다.

주:
현재 초안으로 저장 옵션은 포털에 고객 서비스 관리 최적화되어 있지 않으며 기본적으로 비활성 상태입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
케이스가 만들어지고 케이스 번호가 할당되고 생성자의 케이스 목록에 추가됩니다. 이 목록을 보려면 Customer Service Portal 헤더에서 내 목록 탭을 선택하고 왼쪽 창에서 모든 케이스를 선택합니다.

Customer Service Portal에서 에이전트와 채팅

Customer Service Portal에서 가상 에이전트 또는 고객 서비스 에이전트와 채팅하여 문제를 신속하게 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

프로시저

1. Customer Service Portal에서 채팅 아이콘( )을 클릭하여 대화를 시작합니다.
   가상 에이전트 또는 고객 서비스 에이전트가 응답합니다.
2. 옵션: 가상 에이전트가 아닌 사람에게 말하려면 과 지원 서비스에 문의를 순서대로 클릭하십시오.
3. 채팅을 마치면 대화 종료를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
에이전트가 새 케이스를 만들거나 토론을 기존 케이스에 연결하는 경우에는 내 케이스를 클릭하고 케이스 목록을 표시하여 고객 포털에서 이러한 케이스를 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.

가상 에이전트 대화를 사용하여 도움 받기

미리 정의된 고객 서비스 가상 에이전트 챗봇 대화를 통해 고객은 제품에 대한 도움말을 보거나 케이스 상태를 확인하는 등 일반적인 셀프 서비스 작업을 완료할 수 있습니다. 미리 정의된 NLU와 가상 에이전트 챗봇 주제를 함께 사용하여 사용자 입력의 의도를 평가하고, 대화의 맥락을 기반으로 최상의 응답을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

애플리케이션에 로그인하지 않은 익명 사용자의 경우, 문제에 대한 키워드를 입력하여 도움말을 보거나 Live Agent로 전송되도록 선택할 수 있습니다.

proxy_contact 역할의 사용자는 고객의 케이스 상태도 확인할 수 있습니다.

이 태스크 정보

대화 플로우 중에 교환되는 정보(사용자 입력 및 봇 응답)를 통해 챗봇이 사용자 요청을 이행하거나 사용자의 작업 완료를 지원할 수 있습니다. 사용자에게 기존 제품이나 주문에 대한 질문이나 문제가 있으면 가상 에이전트는 해당 키워드를 검색하고 문제 해결에 도움이 될 수 있는 관련 지식 문서를 표시합니다. 관련 문서가 없으면 케이스를 만듭니다.
ServiceNow NLU를 통해 채팅에 입력된 키워드 또는 사용자 의도를 기준으로 챗봇 주제 검색이 가능하며 사용자 입력과 엔터티를 일치시킵니다. 또한 일치 항목이 있는 경우 주제에서 해당 엔터티를 사용할 수 있도록 합니다.

프로시저

1. Customer Service Management 포털로 이동합니다.
2. 채팅을 클릭합니다.
   모두 표시를 클릭하여 사용 가능한 모든 주제를 표시하거나 키워드를 입력하여 관련 주제로 결과를 좁힐 수 있습니다.
3. 로그인한 사용자인 경우 케이스, 문제 또는 주문에 대한 도움을 받으려면 키워드를 입력합니다.
   - NLU가 활성화된 경우에는 말을 기반으로 올바른 주제를 안내합니다.
   - NLU가 활성화되어 있지 않으면 입력한 키워드에 대한 일치 항목을 기준으로 주제가 표시됩니다. 표시된 모든 사용 가능 주제 중에서 선택할 수 있습니다.

   주:
   시스템 관리자에게 문의하여 해당 주제에 NLU가 지원되는지 파악하십시오.
4. 사용
5. 채팅 대화를 끝내려면 완료를 클릭합니다.

관련 정보

Customer Service Virtual Agent 대화

주제 블록과 함께 코드 재사용 최대화

Customer Service Portal에서 케이스 보기 또는 수정

선택한 고객 서비스 케이스의 정보를 보거나 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_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
현재 사용자의 역할에 따라 케이스 목록은 다음을 표시합니다.

- 현재 사용자가 만든 케이스(sn_customerservice.customer)
- 현재 사용자의 계정에 관련된 케이스(sn_customerservice.customer_admin)
- 현재 사용자 계정 및 파트너 계정(sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin)과 관련된 케이스

프로시저

1. 먼저 케이스 〉 모든 케이스 포털 헤더에 있습니다.
   가장 최근에 업데이트된 케이스가 맨 위에 표시되도록 목록이 정렬됩니다.
2. 원하는 케이스 번호를 클릭하여 케이스 양식을 엽니다.
3. 필요에 따라 추가 코멘트 필드를 변경합니다.
   양식의 모든 다른 필드는 읽기 전용입니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

Customer Service Portal에서 게시글 보기

Customer Service Portal에서 게시글에 대한 세부 정보를 보고 첨부 파일을 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer

이 태스크 정보
Customer Service Portal의 게시글 링크에는 게시글 번호별로 정렬된 현재 게시글 목록이 표시됩니다.

주:
게시글이 만료 날짜에 도달하면 게시글 목록에서 자동으로 제거됩니다.

프로시저

1. Customer Service Portal로 이동합니다.
2. 먼저 지원 〉 게시 포털 헤더에 있습니다.
   현재 게시글 목록이 표시됩니다. 각 게시글에 표시되는 정보에는 제목, 게시 날짜, 만료 날짜 및 짧은 설명이 포함됩니다.
3. 원하는 경우 목록 맨 위의 검색 필드에 검색어를 입력하여 게시글 목록을 검색합니다.
4. 열려는 게시글 이름을 클릭합니다.
5. 게시글에 첨부 파일이 있는 경우 팝업 창에서 다운로드할 첨부 파일을 선택합니다.
6. 팝업 창을 닫습니다.
7. 게시글의 맨 위에 있는 돌아가기 화살표를 클릭하여 게시글 목록으로 돌아갑니다.

고객 서비스 만족도 설문 조사 참여

케이스에 제안된 해결책에 동의한 후 고객 서비스 만족도 설문 조사를 완료합니다.

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.

고객이 케이스 양식에서 솔루션 수락을 클릭하여 케이스에 제안된 솔루션을 수락하면 포털에 만족도 설문 조사가 표시됩니다. 고객은 설문 조사를 완료하거나 건너뛰는 옵션을 선택할 수 있습니다. 무엇을 선택하든, 고객에게 셀프 서비스 포털의 케이스 목록을 반환합니다.

설문 조사를 완료하려면 다음과 같이 하십시오.

프로시저

1. 각 설문 조사 질문에 응답합니다.
2. 제출을 클릭합니다.

Customer Service Portal에서 항목 또는 서비스 요청

카탈로그를 둘러보고 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 요청을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

이 태스크 정보
고객 및 소비자가 Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청할 수 있습니다. 고객 관리자, 파트너 및 케이스 관리자도 요청을 할 수 있습니다.

주:
Customer 및 Consumer Service Portal에서 요청을 생성하려면 Customer Service with Request Management 플러그인(com.sn_cs_sm_request)을 활성화해야 합니다. 또한 시스템 관리자가 외부 고객에게 요청 기록에 대한 액세스를 제공해야 합니다.

프로시저

1. 요청을 만들려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 포털 방문 페이지의 요청하기 링크를 클릭합니다.
   - 먼저 요청 〉 요청하기 포털 메뉴 헤더에 있습니다.
2. 서비스 카탈로그를 둘러보고 원하는 항목 또는 서비스를 선택합니다.
   범주 필터를 사용하여 사용 가능한 항목을 필터링할 수도 있습니다.
3. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   시스템이 요청을 처리하고, 요청과 기타 관련 기록을 만들고, 케이스 뷰 페이지에 관련 기록 위젯의 세부 정보를 표시합니다.

Customer 및 **Consumer Service** Portal의 케이스와 관련된 기록 보기

Customer 또는 Consumer Service Portal에서 케이스와 관련된 기록(예: 요청, 변경사항 또는 문제) 보기

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

이 태스크 정보
케이스에 관련 기록이 하나 이상 있는 경우 해당 기록이 나열된 케이스 보기 페이지에 관련 기록 위젯이 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.

프로시저

1. Customer 또는 Consumer Service Portal로 이동합니다.
2. 포털 헤더에서 내 목록을 클릭한 다음 케이스를 선택합니다.
   케이스를 선택하기 전에 내 목록 필터를 사용하여 기록 목록의 범위를 좁힐 수 있습니다.
3. 관련 기록 위젯에서 기록을 클릭하여 세부 정보를 볼 수 있습니다.
4. 옵션: 요청 기록의 경우, 스테이지 필드를 확장하여 요청 프로세스에 대한 자세한 정보를 표시합니다.
5. 위쪽 모서리에 있는 **X**를 클릭하여 상세 정보 창을 닫습니다.

Customer Service Portal에서 케이스 종결

고객 및 소비자가 Customer 및 Consumer Service Portal에서 케이스를 종결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

이 태스크 정보
이 기능은 제품 및 주문 케이스의 Customer Service Portal(B2B) 및 Consumer Service Portal(B2C)에 사용할 수 있습니다.
해결됨 또는 종결됨 상태의 케이스에 대해서는 케이스 종결 버튼을 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 포털 헤더에서 케이스를 클릭하여 케이스 목록을 엽니다.
2. 원하는 케이스를 엽니다.
3. 작업 섹션에서 케이스 종결을 클릭합니다.
4. 확인 팝업 창에서 케이스 종결을 클릭합니다.
   포털에서 케이스가 종결된 경우:
   - 케이스 세부 정보 섹션의 케이스 상태가 종결됨으로 업데이트됩니다.

     주:
     케이스가 종결되면 코멘트를 추가할 수 없습니다. 활동 스트림에서 이전 코멘트만 볼 수 있습니다.

   - 케이스 추가 코멘트 및 해결 메모는 고객에 의해 종결됨으로 업데이트됩니다.
   - 케이스 해결 코드는 고객에 의해 해결됨으로 설정됩니다.
   - 포털 맨 위에 있는 메시지는 케이스가 종결되었음을 확인합니다.
   - 시스템은 고객 만족도 조사를 표시합니다.
5. 고객 만족도 설문 조사를 완료합니다.
   설문 조사를 건너뛰기로 선택할 수도 있습니다. 무엇을 선택하든 포털의 케이스 목록으로 돌아갑니다.

Customer Service Portal에서 설치 기반 정보 보기

계정에 프로비저닝된 인스턴스와 거기에서 실행 중인 제품이나 서비스를 추적하려면 설치 기반 목록을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner 또는 sn_customerservice.partner_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

지난 30일 동안의 모든 케이스와 서비스 상태 및 모든 활성, 과거, 계획된 중단을 모두 볼 수 있습니다. 설치 기반에 대한 활성 권리를 볼 수도 있습니다. 종료 날짜가 과거가 아니거나 종료 날짜가 없는 경우 권리는 활성 상태입니다. 계약에 연결된 경우 계약도 활성 상태여야 합니다.

주:
Customer Data Models for B2B2C 플러그인이 설치되면 접촉 창구는 계정 소비자에게 속한 설치 기반 항목 목록에 액세스할 수 있습니다.

주:
활성 권리 위젯을 수정하여 활성 권리에 고유한 필터를 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. Customer Service Portal로 이동합니다.
2. 먼저 지원 〉 설치 기반 헤더 메뉴에 있습니다.
   계정에 속하는 설치 기반 항목의 목록이 나타납니다.
3. 지난 30일 동안 설치 베이스에 생성된 케이스, 활성 권리, 서비스 상태 및 중단 내역 등의 세부 내용을 보려면 설치 기반을 클릭합니다.
4. 옵션: 설치 기반 세부 정보에서 직접 케이스를 만들 수도 있습니다.

고객 서비스 홈페이지에서 설치 기반에 대한 케이스 만들기

고객 서비스 홈페이지에서 설치 기반에 대한 질문 또는 문제에 대한 케이스를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin 또는 sn_customerservice.partner_admin

이 태스크 정보

설치 기반을 사용하면 계정에 프로비저닝된 인스턴스와 해당 인스턴스에서 실행 중인 제품 및 서비스를 추적할 수 있습니다.

프로시저

1. 고객 서비스 홈페이지로 이동합니다.
2. 설치 기반의 케이스 생성을 클릭합니다.
3. 필요에 따라 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

케이스 양식 생성

필드	설명
제품	질문이 있거나 문제가 있는 판매된 제품입니다.
설치 기반	질문이 있거나 문제가 있는 설치 기반 항목입니다.
우선순위	할당된 우선순위: ○ 1 - 중요 ○ 2 - 높음 ○ 3 - 보통 ○ 4 - 낮음(기본값)
제목	질문, 이슈 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.

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

필드	설명
설명	고객의 질문, 이슈 또는 문제에 대한 자세한 설명입니다.

주:
현재 초안으로 저장 옵션은 포털에 고객 서비스 관리 최적화되어 있지 않으며 기본적으로 비활성 상태입니다.

4. 제출을 선택합니다.
케이스가 만들어지고 케이스 번호가 할당되고 사용자의 케이스 목록에 추가됩니다. 케이스 목록을 보려면 고객 포털의 맨 위에 있는 내 케이스를 클릭합니다.

요청, 변경 요청 또는 등록 요청 승인

snc_external 역할을 가진 사용자는 Customer Service Portal에서 요청 및 변경 요청을 보고 승인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: snc_external

이 태스크 정보
요청 또는 변경 요청에는 동일한 조직 내에 있는 다른 직원의 승인이 필요할 수 있습니다.

프로시저

1. Customer Service Portal 헤더에서 다음 버튼을 클릭합니다. 알림 〉 모든 알림 보기.
2. 알림 페이지의 승인 섹션에서 기록을 클릭합니다.
시스템에서 기록 승인 양식의 읽기 전용 보기가 표시됩니다. 하나 이상의 항목이 포함된 요청의 경우 이러한 항목은 요청 양식의 하단에서 축소 가능한 목록으로 나타납니다.
3. 옵션: 세부 정보를 팝업 창에 표시하려면 요청 양식 하단에 있는 요청된 항목을 클릭합니다.
4. 승인을 클릭합니다.
시스템에서 다음 업데이트를 수행합니다.
   - 기록 상태가 승인됨으로 설정됩니다.
   - 기록 상태는 케이스 양식에서 관련 기록 위젯의 기록 번호 뒤에 표시됩니다.
   - 기록 상태가 케이스 양식에 추가됩니다.
     - 고객 관리자가 기록을 승인하거나 고객이 요청을 자신에게 승인하는 경우에는 상태 변경이 추가 코멘트 필드에 추가됩니다.
     - 다른 승인자의 경우에는 작업 메모 필드에 상태 변경이 추가됩니다.
   - 승인 기록은 승인 테이블에서 업데이트됩니다.

요청, 변경 요청 또는 등록 요청의 상태 보기

snc_external 역할을 가진 사용자는 Customer Service Portal에서 요청 및 변경 요청 상태를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: snc_external

프로시저

1. Customer Service Portal 헤더에서 내 목록을 클릭합니다.
2. 내 목록 필터에서 내 케이스를 클릭합니다.

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

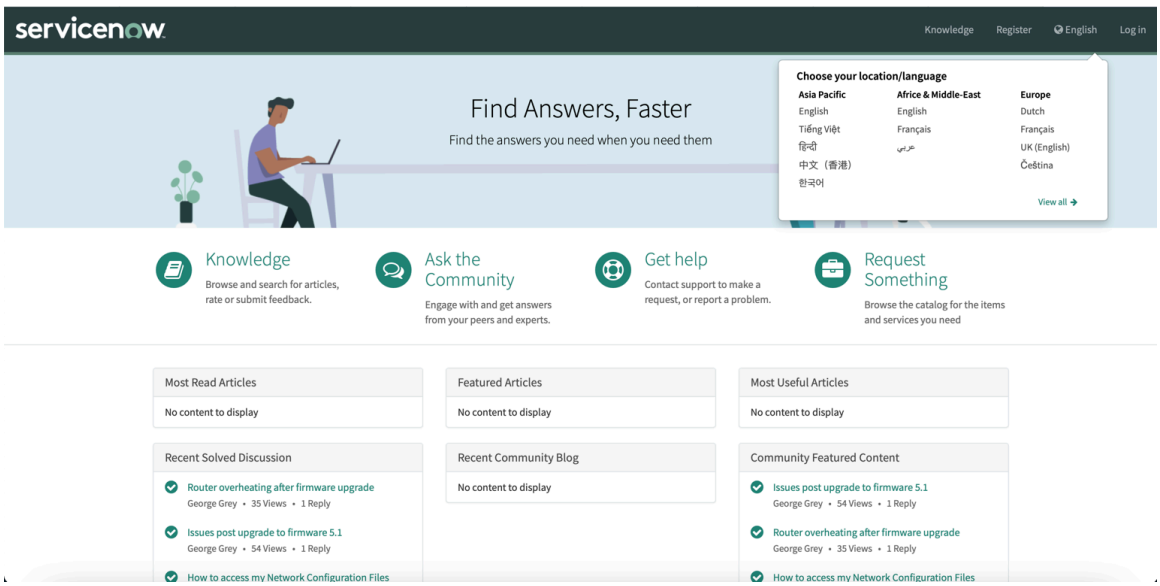
3. 케이스 목록에서 케이스를 클릭합니다.
4. 기록 상태를 관련 기록 위젯의 기록 번호 뒤에서 확인합니다.

게스트 사용자에 대한 언어 선택 사용

언어 선택기 위젯을 사용하면 게스트 사용자와 미인증 사용자가 선호하는 언어로 컨텐츠를 선택하고, 보고, 업데이트할 수 있습니다.

사용자가 선호하는 언어를 선택하면 포털 컨텐츠가 선택한 언어로 다시 로드됩니다. 위젯은 기본적으로 Knowledge 포털, Customer Service Management 포털 및 Consumer Service 포털에서 활성화됩니다. 사용자는 자신의 언어를 지역과 매핑하여 동일한 화면에서 팝업 형태로 사용 가능한 모든 언어를 볼 수 있습니다.

언어 선택기 위젯



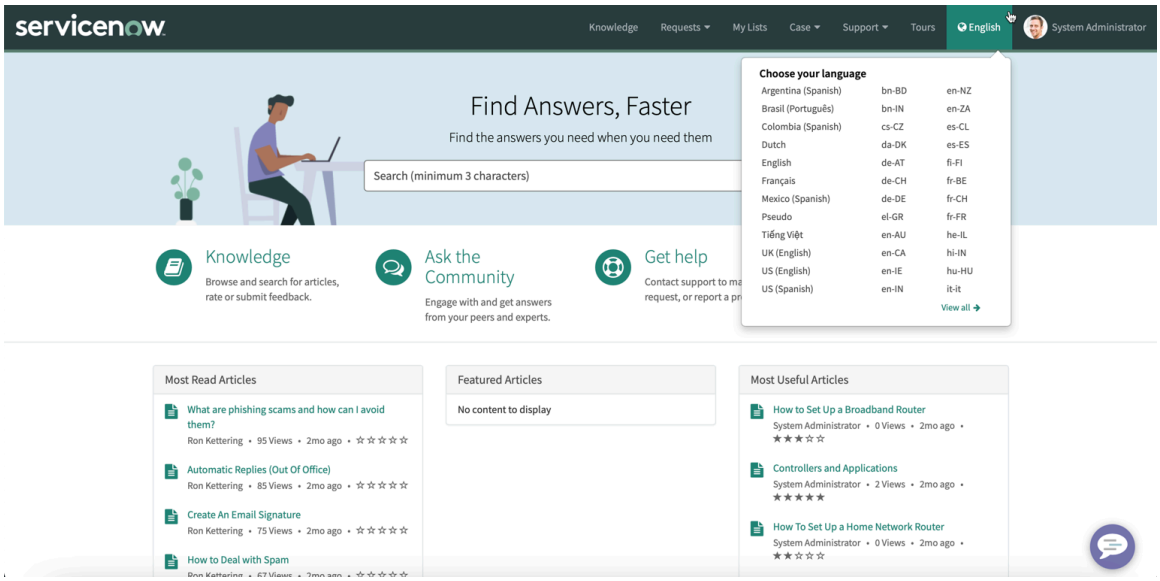
언어가 그룹화되지 않은 경우 사용자는 사용 가능한 모든 언어를 전체 화면 경험으로 볼 수 있습니다.

주:
전체 화면 모드는 모바일 뷰에서 항상 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 언어 선택기 위젯으로 언어 및 지역 매핑을 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.

지역 그룹화가 없는 언어 선택 경험



관련 정보

언어 선택기 위젯 활성화

서비스 포털 속성

언어 선택기 위젯으로 언어 및 지역 매핑

Business Location Service Portal 사용

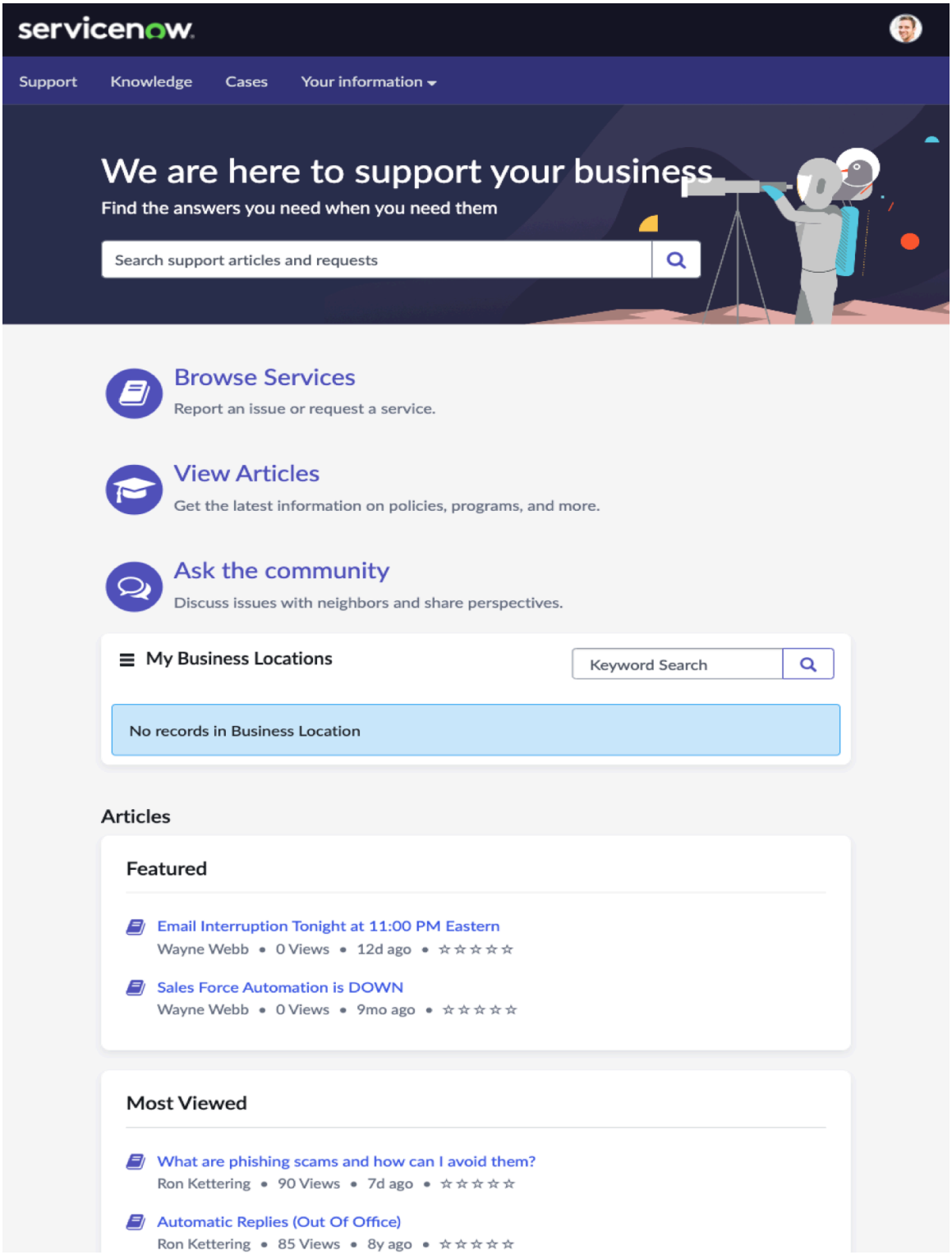
고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 사용할 수 있는 Business Location Service Portal(BLSP)을 원스톱 숍으로 사용하여 내부 및 외부 비즈니스 위치를 관리합니다.

sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor 및 admin 역할을 가진 사용자는 Business Location Service Portal 페이지를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 비즈니스 위치를 360° 뷰로 확인합니다.
- 직원 구성원을 추가하고 관리합니다.
- 서비스 조직에 배포된 비즈니스 위치, 판매된 제품 또는 설치 기반 항목에 대한 케이스를 제출합니다.
- 지식베이스 문서에 액세스하고 커뮤니티에 참여합니다.

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

Business Location Service Portal



Business Location Service Portal에서 다음 기능에 액세스하여 사용할 수 있습니다.

Business Location Service Portal

UI 구성요소	설명
지원	고객 케이스를 생성하려면 지원을 클릭합니다.

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

Business Location Service Portal

UI 구성요소	설명
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	비즈니스 위치, 판매된 제품 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 비즈니스 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.
내 비즈니스 위치	비즈니스 위치를 360º 뷰로 확인합니다. 기능을 사용하여 다음을 수행합니다. • 외부 비즈니스 위치에 구성원을 추가합니다. • 비즈니스 위치를 대신하여 케이스를 보고합니다. • 비즈니스 위치에 배포된 판매된 제품에 대한 케이스를 보고합니다. • 비즈니스 위치에 배포된 설치 기반 항목에 대한 케이스를 보고합니다.
추천 문서	추천 커뮤니티 컨텐츠를 봅니다.
가장 많이 본 문서	가장 많이 본 문서 목록을 봅니다.

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

- 비즈니스 위치에 직원 구성원 등록 및 할당
- 비즈니스 위치를 대신하여 케이스 보고
- 비즈니스 위치에 배포된 판매된 제품에 대한 케이스 보고
- 비즈니스 위치에 배포된 설치 기반 항목에 대한 케이스 보고
- 지식베이스 문서 및 자주 묻는 질문에 액세스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

Business Location Service Portal의 비즈니스 위치에 직원 구성원 추가

Business Location Service Portal에서 비즈니스 위치에 대한 케이스 생성

Business Location Service Portal에서 케이스 추적

Business Location Service Portal의 비즈니스 위치에 직원 구성원 추가

계정, 접촉 창구, 소비자 및 세대를 지원할 수 있도록 사용자를 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager

이 태스크 정보
비즈니스 위치에 내부 및 외부 구성원을 추가합니다. 외부 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 snc_internal 역할이 있는 내부 사용자와 snc_external 역할이 있는 외부 사용자를 모두 추가할 수 있습니다.

- 관리자와 고객 서비스 관리자는 직원 구성원을 비즈니스 위치에 추가할 수 있습니다.
- 위치 관리자는 직원 구성원을 해당 구성원이 접근할 수 있는 비즈니스 위치에 추가할 수 있습니다.

주:
sn_customerservice.svc_location_manager 역할을 가진 사용자는 내부 및 외부 직원 구성원을 모두 생성할 수 있습니다. 그러나 sn_customerservice.svc_location_manager_contributor 역할을 가진 사용자는 외부 직원 구성원만 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 홈 〉 비즈니스 위치 지원 〉 서비스.
2. 외부 비즈니스 위치에서 구성원 등록을 클릭하여 외부 비즈니스 위치에서 구성원 등록 기록을 엽니다.
   기록을 사용하여 새 위치 직원을 등록하거나 위치 관리자가 관리하는 위치 간에 기존 직원을 이동하고 그에 따라 직원에게 책임을 할당할 수 있습니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 비즈니스 위치에서 구성원 등록 양식

필드	설명
외부 비즈니스 위치	외부 비즈니스 위치입니다. 이 필드는 자동으로 생성됩니다.
직원 등록	새 위치 직원을 등록하거나 기존 직원을 외부 비즈니스 위치 계층 구조에서 위치 간에 이동하는 데 사용되는 필드입니다. ○ 새 직원: (snc_external) 역할을 가진 서비스 조직 외부 직원 (sn_csm_service_organization_external_staff) 테이블에 사용자를 생성합니다. ○ 기존 직원: 서비스 조직 계층 구조에서 이미 작업 중인 직원 구성원의 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.

필드	설명
이름	직원 구성원의 이름입니다.
성	직원 구성원의 성입니다.
사용자 ID	직원 구성원의 사용자 ID입니다.
이메일	직원 구성원의 이메일 주소입니다.
구성원	서비스 조직 외부 직원 기록 목록에서 외부 직원 구성원을 선택하는 데 사용되는 필드입니다. 주: 구성원 필드는 직원 등록 필드에서 기존 직원을 선택한 경우에만 나타납니다.
구성원 유형	선택한 비즈니스 위치에 대한 책임을 할당하는 데 사용되는 필드입니다. ○ 없음: 구성원 기록을 생성합니다. ○ 나열된 구성원: 구성원 기록을 생성합니다. 구성원 기록을 사용하면 유형이 나열된 구성원으로 생성된 책임 기록이 생성되고 책임은 비어 있습니다. ○ 위치 기고자: 구성원 기록을 생성합니다. 구성원 기록을 사용하여 유형이 위치 기고자이고 책임이 위치 기고자인 책임 기록이 생성됩니다. 주: 책임 할당은 기존 직원과 새 직원 구성원 모두에게 적용할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   선택한 외부 비즈니스 위치에 대한 새 외부 직원 구성원 기록이 생성됩니다. 관리자는 직원 구성원에게 책임을 할당해야 합니다. 그러나 구성원 유형으로 없음을 선택한 경우에는 책임 기록을 생성해서는 안 됩니다.

결과
직원 구성원이 비즈니스 위치에 추가되면 비즈니스 위치 세부 정보 탭에서 다음 세부 정보에 액세스할 수 있습니다.

- 요청된 케이스
- 구성원
- 사용 가능한 서비스
- 계정
- 소비자
- 세대
- 하위 비즈니스 위치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

Business Location Service Portal에서 비즈니스 위치에 대한 케이스 생성

Business Location Service Portal에서 케이스 추적

비즈니스 위치 직원을 위한 에이전트 지원

고객 서비스 에이전트는 에서 비즈니스 위치 담당자 CSM 에이전트 작업 공간의 채팅 요청을 받습니다. 직원이 사전 채팅 설문 조사를 먼저 작성하는 경우 이러한 에이전트는 직원이 문제를 해결하고 케이스를 보다 효율적으로 관리하도록 지원할 수 있습니다.

고객 서비스 에이전트는 진행 중인 요청 및 케이스 상태를 볼 수 있습니다. 에이전트는 비즈니스 위치에 있는 직원의 문제를 효율적으로 처리할 수 있습니다.

에이전트가 수신 채팅 요청을 수락하면 에이전트가 보는 상호작용 양식의 요청 서비스 조직 필드는 사전 채팅 설문 조사 중에 직원 구성원이 선택한 비즈니스 위치로 자동으로 채워집니다. 사전 채팅 설문 조사에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Define pre-chat survey configurations .

주:
상호작용 양식의 번호, 유형, 상태 및 할당 대상 필드는 기본적으로 채워져 있습니다. 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Business Location Service Portal에서 비즈니스 위치에 대한 케이스 생성.

상호작용 양식의 오픈 케이스 및 최근 상호작용 관련 목록에는 요청 서비스 조직에 대한 활성 케이스 및 상호작용 목록이 표시됩니다.

또한 사용자와의 상호작용을 통해 해결 방법을 제공합니다. 추가 지원이 필요한 경우 에이전트가 케이스를 작성하거나 기존 케이스에 토론을 연결할 수 있습니다. 서비스 요청 조직 필드는 상호작용에서 케이스가 생성될 때 기본적으로 채워집니다.

관련 정보

가상 에이전트 Business Location Service Portal에서 채팅

Business Location Service Portal에서 비즈니스 위치에 대한 케이스 생성

위치 에이전트 역할이 있는 직원 구성원은 해당 비즈니스 위치에 대한 케이스를 생성하고 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

이 태스크 정보
위치 에이전트 역할이 있는 직원 구성원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 해당 위치의 고객에 대한 정보를 볼 수 있습니다.
- 계정, 소비자, 비즈니스 위치, 사용자 자신에 대한 케이스를 생성합니다.
- 외부 비즈니스 위치에서 직원 구성원을 등록합니다.
- 자신들의 위치에 생성된 케이스를 추적하고 업데이트합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 홈 〉 비즈니스 위치 지원 〉 지원 〉 고객 케이스 작성.
2. 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.

고객 케이스 생성 양식

필드	설명
누구를 위해 이 케이스를 생성하십니까?	기고자 사용자에 대한 케이스를 생성하는 데 사용되는 기록 생성자입니다. 기고자 사용자가 옵션을 선택하면 로그인한 사용자에 할당된 역할에 따라 해당 고객 유형과 관련된 추가 필드가 표시됩니다. ○ 계정: 계정 기고자 역할을 보유하고 로그인한 사용자입니다. ○ 소비자: 소비자 기고자 역할을 보유하고 로그인한 사용자입니다. ○ 비즈니스 위치: 서비스 조직 기고자 역할을 보유하고 로그인한 사용자입니다. ○ 나: 셀프 기고자 역할을 보유하고 로그인한 사용자입니다.
비즈니스 위치 요청 중	지원을 요청하는 서비스 조직의 이름입니다.
비즈니스 위치에 지원 요청	비즈니스 위치 요청에서 지원을 요청하는 서비스 조직의 이름입니다.
계정	계정의 이름입니다.
접촉 창구	계정의 접촉 창구입니다.
소비자	소비자의 이름입니다. 주: 이 필드는 B2B2C 플러그인이 설치된 경우에만 활성화됩니다.
세대	소비자가 속한 세대입니다.
제품	케이스와 연결된 판매된 제품입니다.
설치 기반	케이스와 연결된 설치 기반 항목입니다.
우선순위	할당된 우선순위: ○ 1 - 중요 ○ 2 - 높음 ○ 3 - 보통 ○ 4 - 낮음(기본값)
채널	고객이 접촉을 시작하고 케이스를 여는 방법입니다. ○ 웹(기본값) ○ 전화 ○ 이메일 ○ 채팅 ○ 소셜

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 커뮤니티 ○ 경보 ○ Virtual Agent ○ 직접
제목	케이스를 지정하는 제목 라인입니다.
설명	고객의 질문, 이슈 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
비즈니스 위치에 배포된 판매된 제품 또는 비즈니스 위치에 배포된 설치 기반 항목에 대해 비즈니스 위치를 대신하여 케이스를 보고할 수 있습니다.

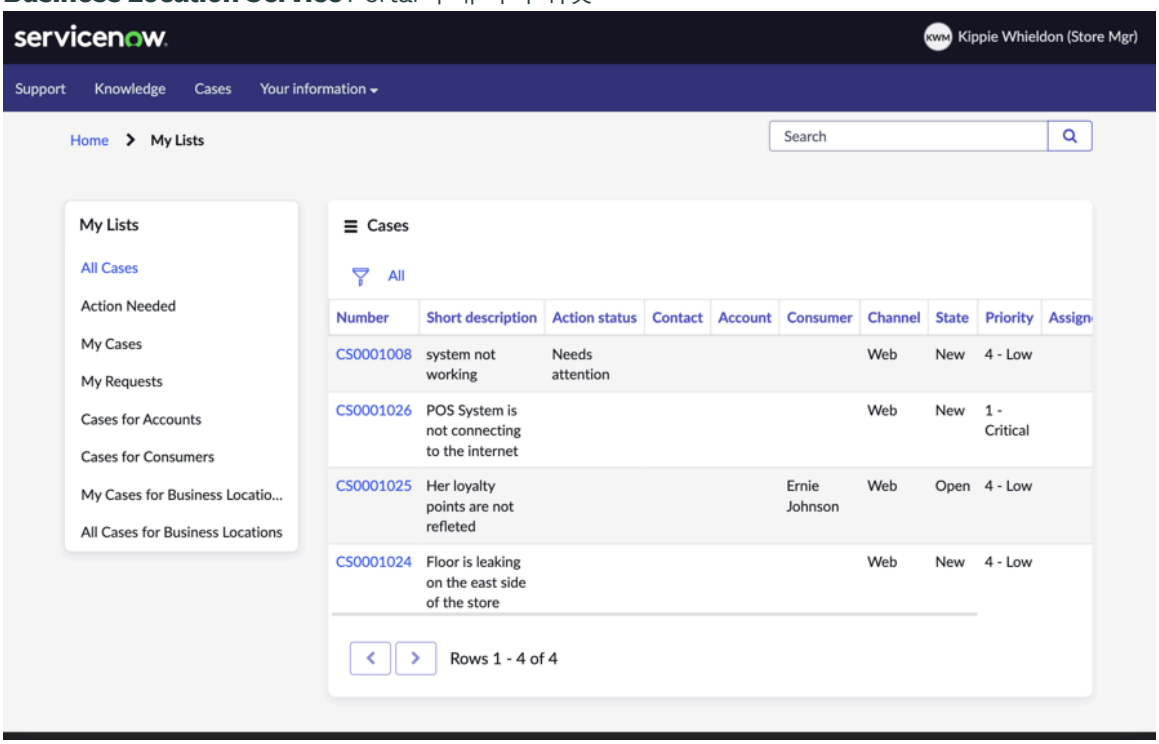
관련 정보

Business Location Service Portal에서 케이스 추적

Business Location Service Portal에서 케이스 추적

비즈니스 위치에 배포된 판매된 제품 또는 비즈니스 위치에 배포된 설치 기반 항목에 대해 비즈니스 위치를 대신하여 케이스를 추적합니다.

Business Location Service Portal의 내 목록 위젯



로그인한 사용자에게 할당된 역할에 따라, 이 위젯에 표시되는 필터는 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.

내 목록 위젯 필터

내 목록 필터	설명
모든 케이스	모든 케이스의 목록입니다.
작업 필요	해결됨 상태에서 고객 응답을 기다리고 있는 케이스입니다.
내 케이스	사용자 자신에 대한 케이스입니다.
내 요청	요청으로 생성된 케이스입니다.
계정에 대한 케이스	계정 기고자가 생성한 케이스입니다.
소비자에 대한 케이스	소비자 기고자가 생성한 케이스입니다.
내 케이스의 비즈니스 위치	비즈니스 위치를 대신하여 기고자 사용자가 생성한 케이스입니다.
모든 비즈니스 위치 관련 케이스	케이스를 생성한 주체와 무관하게 기고자 사용자의 비즈니스 위치를 대신하여 생성된 모든 케이스입니다.

비즈니스 위치 **360** 사용

고객 서비스 에이전트가 비즈니스 위치 문제에 대한 포괄적인 360도 뷰를 확보하여 애플리케이션 내에서 보고된 문제를 효과적으로 해결하는 데 필요한 상황별 데이터를 얻을 수 있도록 고객 서비스 관리(CSM) 합니다.

개요

데이터 모델 프레임워크를 서비스 모델 기반 사용하면 위치 직원은 중앙 지원 팀 또는 동종 업체 비즈니스 위치에서 운영에 대한 지원을 요청할 수 있습니다. 이러한 케이스를 효과적으로 처리하기 위해 고객 서비스 에이전트는 비즈니스 위치에 대한 완전한 360° 뷰가 필요합니다.

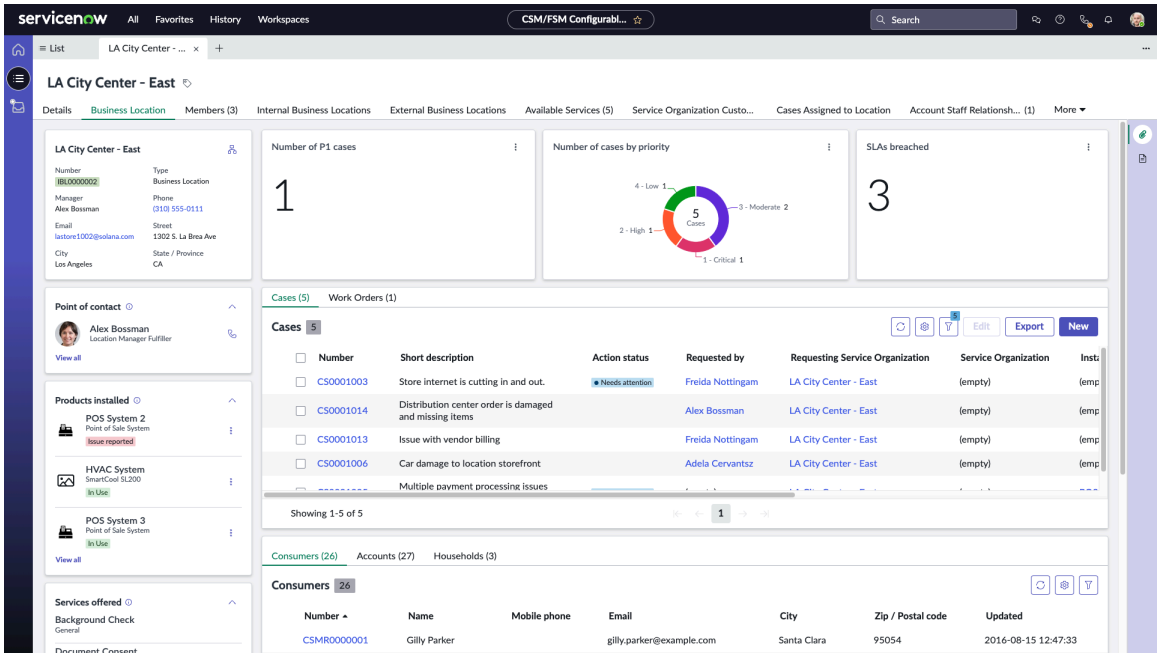
비즈니스 위치 360 템플릿을 사용하면 에이전트는 보고된 문제를 해결하는 데 필요한 중요한 상황별 정보가 포함된 포괄적인 뷰를 얻을 수 있습니다. 관리자는 비즈니스 위치 360 템플릿을 사용자 지정하여 데이터 소스를 추가하거나, 추가 정보를 표시하거나, 매장, 정부 기관, 의료 기관, 자동차 대리점 또는 부서와 같은 엔터티를 나타낼 수 있습니다. 비즈니스 위치 360 템플릿 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 CSM Configurable Workspace 페이지 템플릿.

주:
관리자는 비즈니스 위치(com.snc.business_location) 플러그인을 사용하여 비즈니스 위치 360 기능을 활성화할 수 있습니다.

이 예에서는 설치된 제품, 접촉 창구, 제공된 서비스 등 다양한 위젯의 360도 뷰가 포함된 비즈니스 위치 360 페이지를 보여줍니다. 이러한 구성요소를 통해 고객 서비스 에이전트는 비즈니스 위치 문제에 대한 포괄적인 360도 뷰를 확보하여 보고된 문제를 효과적으로 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.

비즈니스 위치 **360** 페이지



Business Location 360 사용의 이점

Business Location 360을 사용하면 위치 직원은 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 문제에 대한 상황별 정보입니다. 고객 서비스 에이전트는 문제에 대한 상황별 정보를 확인한 다음 한 곳에서 비즈니스 위치에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.
- 문제와 추세에 대한 가시성. 고객 서비스 관리자는 매장별 문제와 광범위한 추세를 시각적으로 식별할 수 있습니다.
- 작업 및 페이지를 구성할 수 있습니다. 관리자는 Business Location 360 템플릿을 기반으로 추가 작업 및 페이지를 구성할 수 있습니다.

관련 정보

고객 서비스 에이전트로 Business Location 360 액세스

고객 서비스 관리자로 Business Location 360 액세스

비즈니스 위치 360 구성요소

고객 서비스 에이전트로 **Business Location 360** 액세스

고객 서비스 에이전트로 애플리케이션의 비즈니스 위치 360 페이지에 고객 서비스 관리(CSM) 액세스합니다. 한 곳에서 비즈니스 위치 문제에 대한 포괄적인 360도 뷰를 모두 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent 및 admin

이 태스크 정보
고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent)는 비즈니스 위치 상세 정보를 사용하여 케이스 해결을 제공하거나 비즈니스 위치에 대한 케이스를 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 탭에서 케이스 〉 모두.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 케이스 목록에서 비즈니스 위치가 있는 케이스 기록을 선택합니다.
4. 비즈니스 위치 탭을 선택하여 비즈니스 위치 360 페이지에 액세스합니다.

관련 정보

고객 서비스 관리자로 Business Location 360 액세스

비즈니스 위치 360 구성요소

고객 서비스 관리자로 **Business Location 360** 액세스

고객 서비스 관리자로 애플리케이션의 비즈니스 위치 360 페이지에 고객 서비스 관리(CSM) 액세스합니다. 한 곳에서 비즈니스 위치 문제에 대한 포괄적인 360도 뷰를 모두 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent 및 admin

이 태스크 정보
고객 서비스 관리자(sn_customerservice_manager)는 개별 비즈니스 위치 및 계층 구조에서 보고된 문제를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. CSM/FSM 구성 가능한 작업 공간 목록 탭에서 서비스 조직 〉 내부/외부 비즈니스 위치.
3. 내부/외부 비즈니스 위치 목록에서 기록을 선택합니다.
4. 비즈니스 위치 탭을 선택하여 비즈니스 위치 360 페이지에 액세스합니다.

관련 정보

고객 서비스 에이전트로 Business Location 360 액세스

비즈니스 위치 360 구성요소

비즈니스 위치 **360** 구성요소

고객 서비스 에이전트는 애플리케이션의 비즈니스 위치 360 페이지에서 다양한 구성요소를 사용하여 보고된 고객 서비스 관리(CSM) 비즈니스 위치 문제를 해결할 수 있습니다.

비즈니스 위치 **360** 페이지의 구성요소

다음 구성요소 목록은 비즈니스 위치 360 페이지에 있습니다.

- 위치 정보
- 연락처
- 설치되는 제품
- 제공된 서비스
- 모든 직원
- 핵심성과지표(KPI)
  - P1 케이스 수
  - 우선순위별 케이스 수
  - SLA(서비스 수준 계약) 위반

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

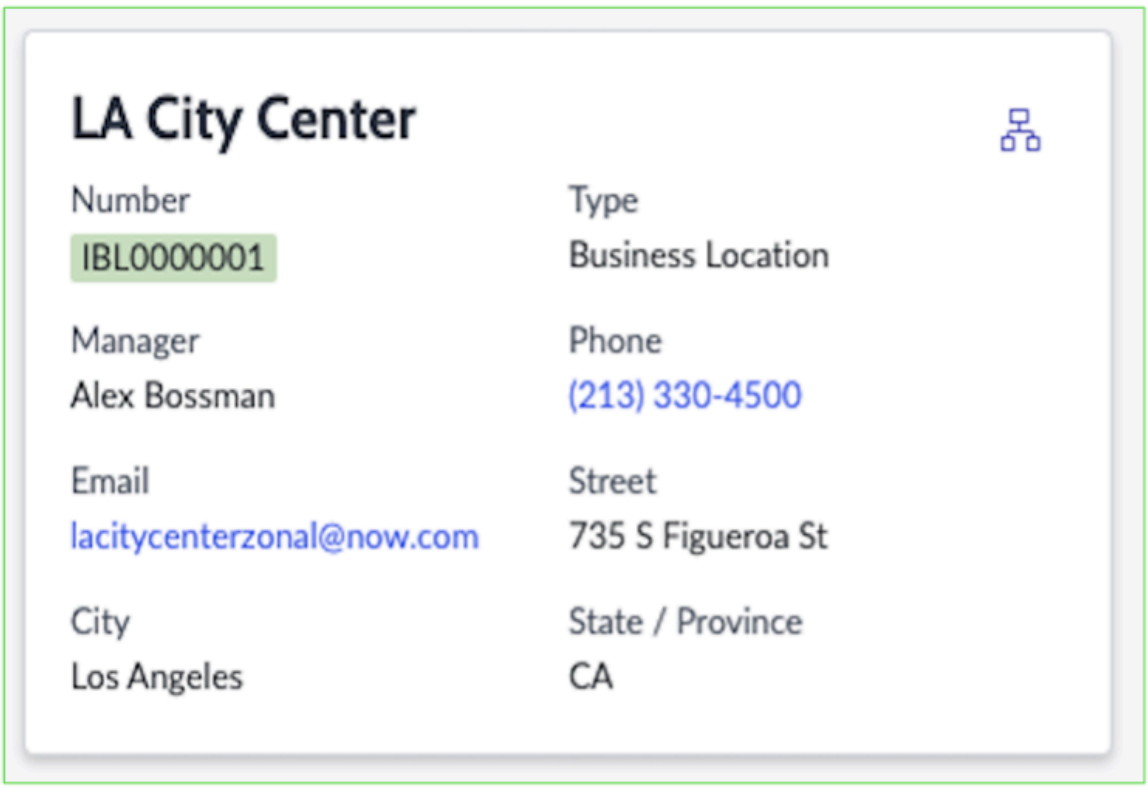
- 작업 탭
  - 케이스
  - 작업 주문
- 고객 탭
  - 고객
  - 계정
  - 세대

주:
Business Location 360 템플릿을 사용하여 요구 사항에 따라 이러한 구성요소를 사용자 지정할 수 있습니다. 비즈니스 위치 360 템플릿을 사용하면 에이전트는 보고된 문제를 해결하는 데 필요한 중요한 상황별 정보가 포함된 포괄적인 뷰를 얻을 수 있습니다. 관리자는 비즈니스 위치 360 템플릿을 사용자 지정하여 데이터 소스를 추가하거나, 추가 정보를 표시하거나, 매장, 정부 기관, 의료 기관, 자동차 대리점 또는 부서와 같은 엔터티를 나타낼 수 있습니다.

위치 정보

위치 정보 구성요소는 기록에 대한 위치 정보 상세 정보를 표시합니다. 다음 예는 위치의 이름 및 유형, 주소, 이메일, 전화 번호 및 관리자 이름을 표시하는 위치 정보 구성요소를 보여줍니다.

위치 정보 구성요소



이메일 및 전화 링크를 클릭할 수 있습니다. 이러한 링크를 선택하면 정보가 클립보드에 복사됩니다.

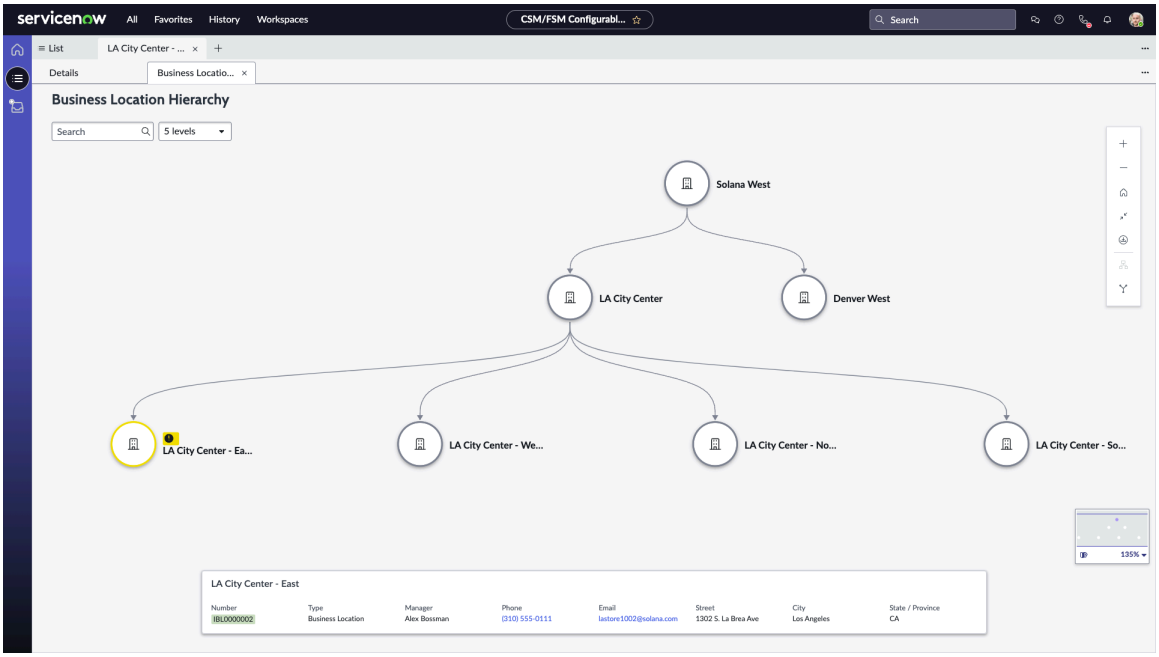
주:
관리자가 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)을 활성화하지 않은 경우 해당 번호로 직접 전화를 거는 대신 연락처 번호가 클립보드에 복사됩니다. 컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI) 통합에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Computer Telephony Integration .

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

위치 정보 링크에서 계층 구조 보기 아이콘 계층 구조 선택하여 비즈니스 위치 계층 구조 뷰 페이지로 이동합니다.

다음 예는 여러 노드가 있는 비즈니스 위치 상위-하위 계층 구조를 보여줍니다.

비즈니스 위치 계층 구조 페이지



이 페이지를 사용하여 상위-하위 계층 구조를 시각화하고, 비즈니스 위치를 검색하고, 노드에서 다양한 상황별 작업을 수행할 수 있습니다. 노드에서 다음과 같은 상황별 작업을 수행할 수도 있습니다.

- 노드를 홈 또는 상위 노드로 설정합니다.
- 위치 상세 정보를 봅니다.
- 노드에서 케이스를 만듭니다.

선택한 노드의 위치 상세 정보를 가져올 수 있습니다. 또한 노드에 검은색 점이 있으면 비즈니스 위치 문제를 나타냅니다.

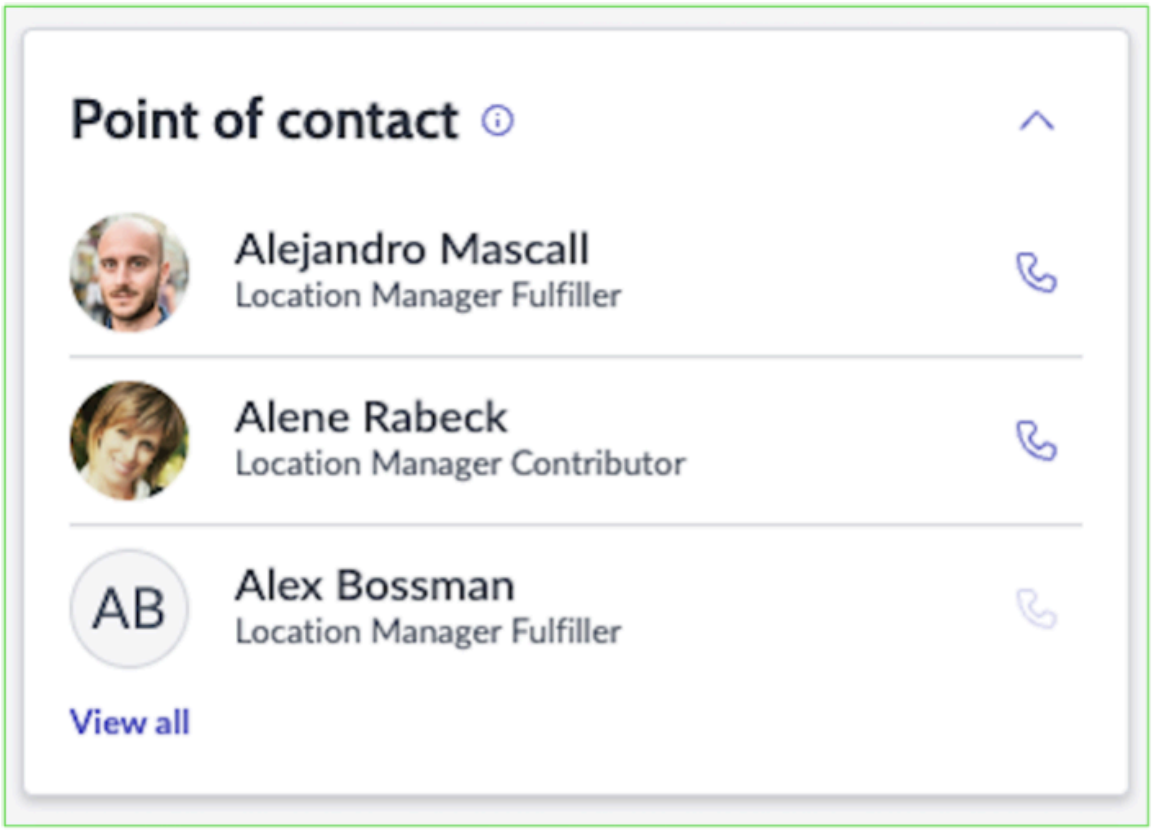
주:
비즈니스 위치 계층 구조 페이지에는 최대 250개의 노드가 표시됩니다. 검색 기능을 사용하여 원하는 노드를 찾을 수 있습니다.

연락처

연락처 구성요소는 비즈니스 위치에서 사용할 수 있는 기본 연락처 지점을 표시합니다. 다음 예제에서는 연락처 구성요소가 비즈니스 위치의 여러 연락처 지점을 표시할 수 있음을 보여 줍니다.

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

연락처 구성요소



모두 보기를 선택하면 비즈니스 위치에 있는 모든 연락처 지점의 상세 정보를 얻을 수 있는 비즈니스 위치 구성원 페이지로 이동합니다.

주:
기본적으로 세 명의 사용자만 표시됩니다.

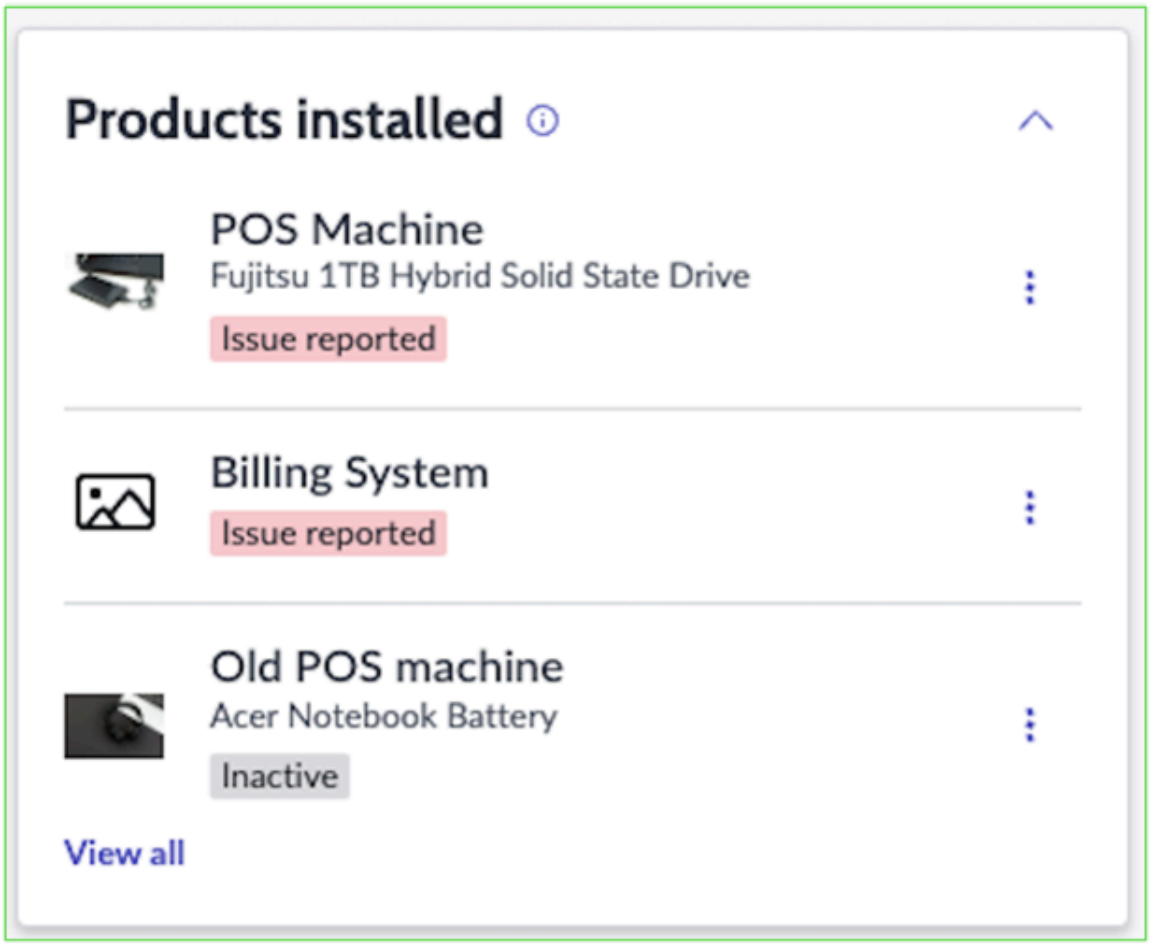
설치되는 제품

설치된 제품 구성요소는 비즈니스 위치의 설치 기반 항목에 대한 정보를 표시합니다. 예를 들어 이 구성요소의 설치 기반 이름, 제품 모델 이름 및 상태를 볼 수 있습니다. 다음 예에서는 비즈니스 위치에 나열된 설치 기반에 대한 정보를 제공하는 설치된 제품 구성요소를 보여줍니다.

주:
관리자가 Customer Service Install Base Management 플러그인(com.snc.install_base)을 활성화한 후에만 이 구성요소에 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.

설치되는 제품 구성요소



나열된 제품에 강조 표시된 텍스트에 보고된 문제가 표시되면 해당 설치 기반 항목에 대해 보고 된 활성 사례가 있음을 나타냅니다. 이 구성요소 내의 제품은 다음 순서로 정렬됩니다.

- 최근에 보고된 케이스가 있는 설치 기반 항목입니다.
- 최근에 배치된 설치 기반 항목입니다.

오버플로우 아이콘을 선택하여 제품 상세 정보를 보거나 케이스를 생성할 수 ⋮

모두 보기를 선택하면 비즈니스 위치에 설치된 모든 제품의 세부 정보를 얻을 수 있는 설치된 제품 페이지로 이동합니다.

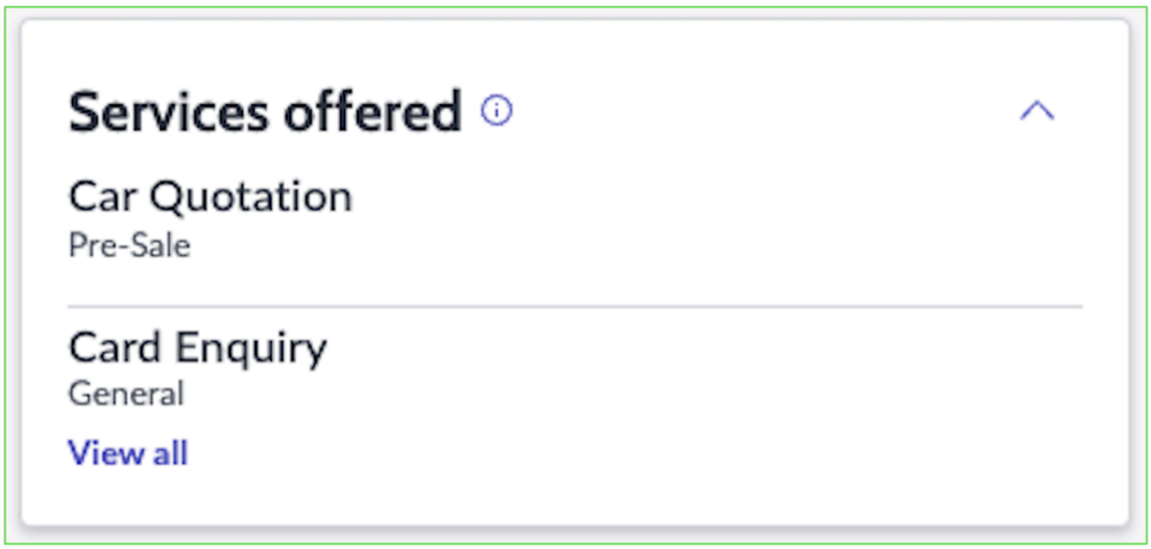
주:
기본적으로 세 개의 제품만 표시됩니다.

제공된 서비스

제공된 서비스 구성요소에는 비즈니스 위치에서 제공되는 서비스 목록이 표시됩니다. 다음 예는 비즈니스 위치에서 사용할 수 있는 모든 서비스 이름 및 유형 목록에 대한 정보를 제공하는 제공되는 서비스 구성 요소를 보여 줍니다.

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

제공되는 서비스 구성요소

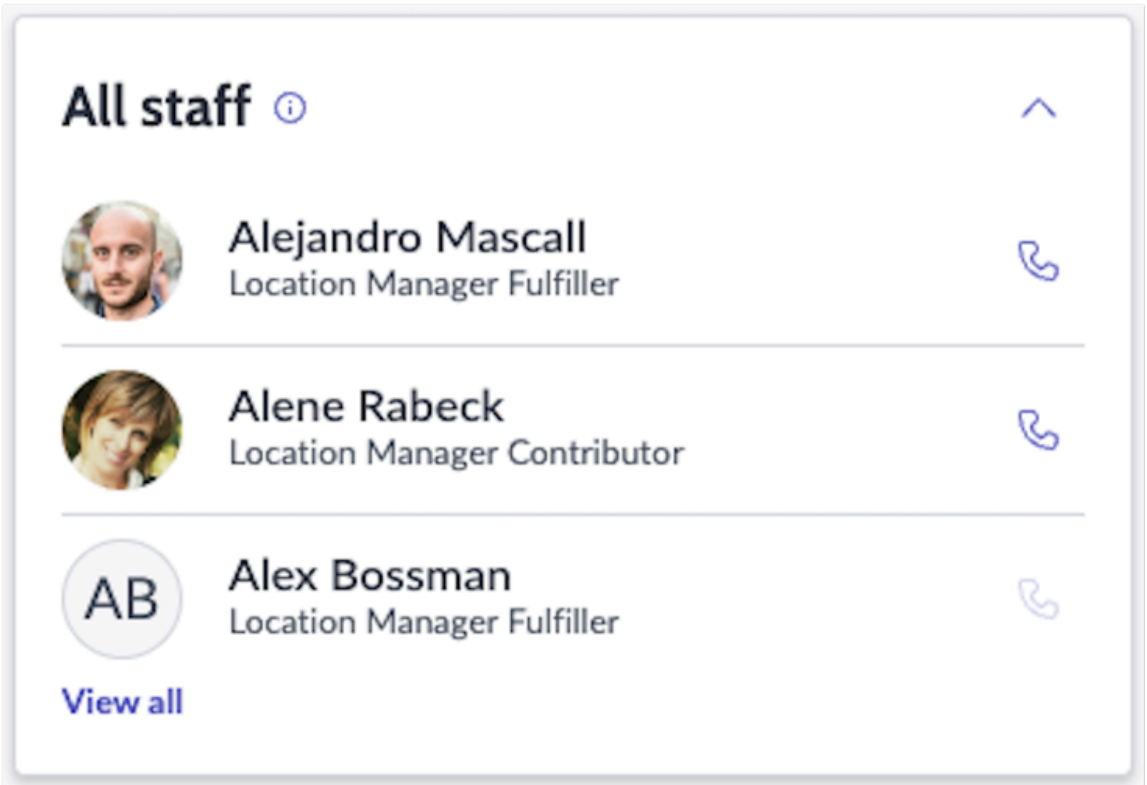


주:
기본적으로 세 개의 서비스만 표시되며 이러한 서비스는 오름차순으로 정렬됩니다.

모든 직원

모든 직원 구성요소에는 비즈니스 위치에서 작업하는 직원 구성원 목록이 표시되며 내부 및 외부 직원 구성원이 모두 포함됩니다. 다음 예제에서는 모든 직원 구성 요소를 보여 줍니다.

모든 직원 구성요소



모두 보기를 선택하면 비즈니스 위치에서 사용할 수 있는 모든 직원 구성원의 상세 정보를 볼 수 있는 모든 직원 페이지로 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.

주:
기본적으로 세 명의 직원만 표시되며 이러한 서비스는 사용자 이름의 오름차순으로 정렬됩니다.

KPI

KPI 구성요소는 기본 시스템에서 제공되는 다음 KPI와 같이 케이스와 관련된 여러 유형의 정보를 표시하는 성능 분석 표시기입니다.

- P1 케이스 수
- 우선순위별 케이스 수
- SLA 위반

다음 예에서는 다양한 KPI 목록을 보여 줍니다. 목록에는 P1 케이스 수, 우선순위별 케이스 수 및 위반된 SLA가 포함됩니다.

KPI 구성요소

이러한 KPI는 현재 비즈니스 위치 관련 상세 정보를 표시하도록 필터링됩니다. 관리자는 를 사용하여 위치의 요구 사항에 따라 이러한 KPI를 사용자 지정할 수 있습니다 UI Builder .

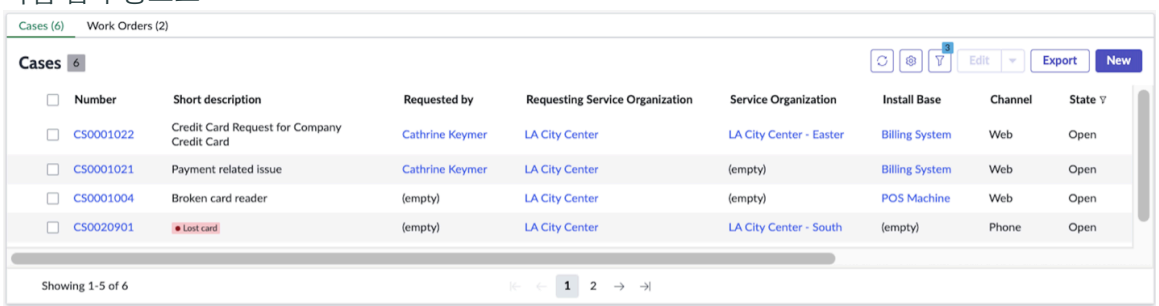
작업 탭

작업 탭 구성요소는 비즈니스 위치와 연결된 케이스와 작업 주문을 볼 수 있는 다음과 같은 케이스 및 작업 주문 탭을 표시합니다.

- 케이스 탭. 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜를 기준으로 현재 비즈니스 위치 주문으로 요청 서비스 조직이 있는 활성 케이스를 표시합니다. 계정, 소비자 및 세대 필드가 비어 있습니다.
- 작업 주문 탭. 서비스 조직이 현재 비즈니스 위치로 되어 있는 작업 주문을 표시합니다. 이 유형의 작업 주문의 경우, 세대 필드는 비어 있고 상태 필드는 완료되지 않습니다. 상태 필드가 오류와 함께 완료되거나 상태 필드가 종결됩니다.

다음 예는 비즈니스 위치와 연결된 케이스 목록을 보여줍니다.

작업 탭 구성요소



주:
페이지당 최대 5개의 기록이 표시됩니다.

고객 탭

고객 탭 구성요소에는 비즈니스 위치와 연결된 소비자, 계정 및 세대 목록이 표시됩니다.

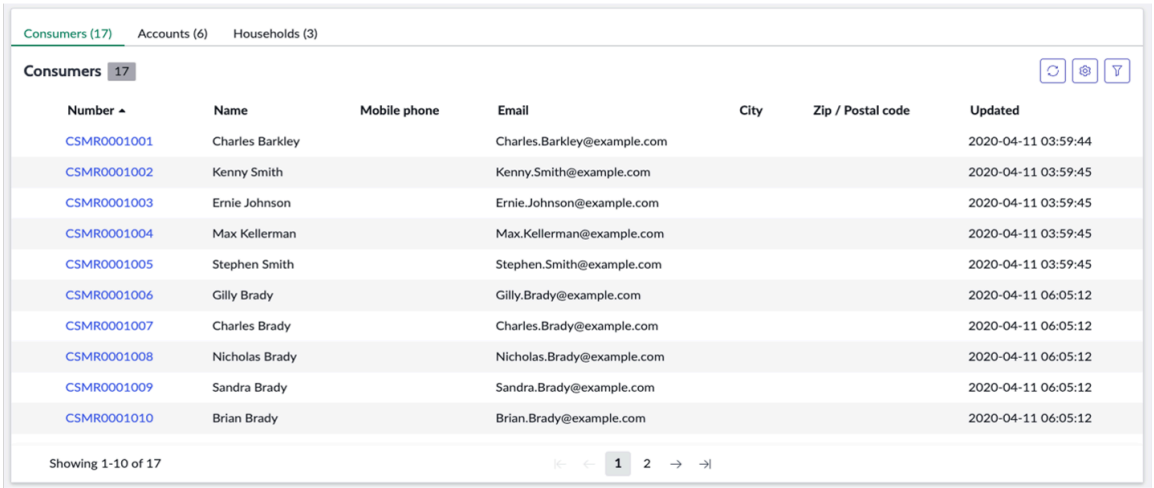
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 소비자 탭. 모든 소비자 또는 필터링된 소비자 목록을 표시합니다. 이 정보는 비즈니스 위치와 연결된 지원되는 소비자를 기반으로 합니다.
- 계정 탭. 모든 계정 또는 필터링된 계정 목록을 표시합니다. 이 정보는 비즈니스 위치와 연결된 지원되는 계정을 기반으로 합니다.
- 세대 탭. 모든 세대 또는 필터링된 세대 목록을 표시합니다. 이 정보는 비즈니스 위치와 연결된 지원되는 세대를 기반으로 합니다.

주:
Customer Service Household 플러그인(com.snc.household)이 활성화된 후에만 이 구성요소에 액세스할 수 있습니다.

다음 예는 비즈니스 위치와 연결된 소비자 목록을 보여줍니다.

고객 탭 구성요소



주:
페이지당 최대 10개의 기록이 표시됩니다.

관련 정보

비즈니스 위치 360 사용

Consumer Service Portal 사용

Consumer Service Portal은 회사가 소비자에게 정보 및 지원을 제공하는 데 사용할 수 있는 웹 인터페이스입니다.

Consumer Service Portal은 ServiceNow Service Portal 애플리케이션 기반입니다. 소비자는 포털을 사용하여 정보를 검색하거나, 등록된 다른 구성원으로부터 질문에 대한 답변을 받거나, 고객 서비스 에이전트에게 지원을 요청할 수 있습니다.

Consumer Service Portal에서 소비자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 정보를 검색하고 지식 문서를 둘러보고 커뮤니티에 참여합니다.
- 고객 서비스 에이전트와 채팅 세션 시작
- 등록하고 로그인을 만들고 사용자 프로파일을 만듭니다.

소비자는 Consumer Service Portal에 등록하고 로그인한 후 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.

- 사용자 프로파일 정보를 편집하고 암호를 변경합니다.
- 새 제품을 등록하고 현재 등록된 제품 목록을 확인합니다.
- 고객 서비스 에이전트에게 질문이나 문제에 대해 문의하십시오.
- 케이스를 만들고 현재 케이스 목록을 봅니다.
- 제안된 케이스 솔루션을 수락하거나 거부합니다.

Consumer Service Portal 활동은 일반적으로 Consumer Service Portal 홈페이지에서 시작됩니다. 로그인한 사용자에게는 로그인하지 않은 사용자의 경우와 다른 정보가 표시됩니다. 조직에서 홈페이지를 사용자 지정할 수 있습니다.

로그인한 사용자의 **Consumer Service Portal** 홈페이지

UI 구성요소	설명
Knowledge	헤더 및 기본 페이지에서 지식을 클릭하면 kb_home 페이지로 이동합니다. 지식 홈페이지에서 지식베이스를 검색하거나 최고 등급 또는 최다 조회 지식베이스 문서의 목록을 볼 수 있습니다.
요청	모든 요청을 표시하고 카탈로그에서 항목 및 서비스를 요청할 수도 있습니다.
내 목록	모든 케이스를 나열합니다.
도움 받기 메뉴	제품 또는 주문 케이스를 열려면 도움 받기를 클릭합니다.
지원 메뉴	케이스, 주문, 내 제품 및 기타 빠른 링크로 이동합니다.
둘러보기	고객 서비스 관리 애플리케이션 작동 방식에 대한 추가 지침이 담긴 둘러보기를 봅니다. 관리자가 특정 페이지에 둘러보기를 생성하면 둘러보기가 나타납니다.
채팅	채팅을 클릭하여 가상 에이전트나 고객 서비스 에이전트와 채팅합니다.
콜백 요청	에이전트에게 연락이 닿기까지 대기 시간이 길거나 에이전트가 응대할 수 없는 경우 콜백을 요청합니다.
프로파일 메뉴	프로파일 사진을 클릭하여 프로파일을 보거나 로그아웃합니다.
검색	검색어를 입력하고 검색을 클릭하여 검색 결과를 봅니다.
커뮤니티에 질문하기	커뮤니티에 질문하기를 클릭하여 커뮤니티 홈페이지에 액세스합니다.
도움 받기	케이스를 열어 요청을 하거나 문제를 보고하려면 도움 받기를 클릭하십시오.
가장 많이 본 문서	가장 많이 본 문서 목록을 봅니다.
추천 문서	추천 커뮤니티 컨텐츠를 봅니다.
가장 유용한 문서	문서의 사용 횟수를 기준으로 가장 유용한 문서를 봅니다.
커뮤니티를 설치하면 다음 구성요소를 사용할 수 있습니다.	
최근에 해결된 토론	최근에 해결된 토론 목록을 봅니다.

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

로그인한 사용자의 **Consumer Service Portal** 홈페이지

UI 구성요소	설명
최근 커뮤니티 블로그	최근에 게시한 커뮤니티 블로그의 목록을 봅니다.
커뮤니티 추천 컨텐츠	추천 커뮤니티 컨텐츠 목록을 봅니다.

주:
위젯의 각 항목에 대한 메타데이터(예: 조회수, 문서나 기능이 게시된 시점으로부터 일수 및 문서 등급)입니다.

Consumer Service Portal 사용자 지정

이 포털을 사용자 지정하려면 다음으로 이동합니다. 서비스 포털 〉 포털 을 클릭하고 **Customer** Service(고객 서비스)를 클릭합니다. 사용자 지정 인터페이스를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 을 참조하십시오.

관련 정보

포털 사용량 계산

Consumer Service Portal에서 사전 채팅

Consumer Service Portal의 고객은 사전 채팅 설문 조사에 응답하여 지원팀과 대화를 시작할 수 있습니다. 설문 조사 질문은 로그인 또는 익명 등 세션 유형에 따라 다릅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

프로시저

1. 포털 페이지에서 채팅 창 열기 아이콘을 클릭하거나 Facebook 메신저를 사용하십시오(Facebook 사용자인 경우).
2. 에이전트의 컨텍스트 설정에 도움이 되는 질문에 대답하여 문제를 해결하십시오.
에이전트 큐로 라우팅됩니다.

관련 정보

사전 채팅 설문 조사

포털 사용량 계산

포털 사용량을 통해 고객과 직원이 포털을 사용하는 방법을 추적할 수 있습니다. 고객 포털 사용량 대시보드는 포털 방문에 대한 정보를 제공하여 세션 수를 계산합니다.

고객 포털 사용량 대시보드를 보려면 고객 서비스 〉 관리자 〉 포털 사용량.

주:
이 대시보드의 일부로 캡처되는 봇 세션 사용을 무시할 수 있습니다.

사용자 세션은 다음 세션 유형에 따라 Customer 또는 Consumer Service Portal에서 활동한 기간입니다.

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

- 게스트 세션: 사용자가 로그인하지 않은 세션
- 봇 세션: 봇 및 크롤러로 인해 생성된 세션의 별도 수입니다
- 외부 세션: 사용자가 외부 사용자인 세션으로, 일반적으로 로그인한 고객 또는 소비자입니다

집계 세션 수는 다음 계산을 기반으로 합니다.

특정 기간 동안 사용하지 않으면 사용자 세션이 시간 초과됩니다.

셀프 서비스 포털에 대한 사용자 액세스는 세션 단위, 하루 단위 및 포털 별로 추적됩니다. 동일한 사용자가 여러 브라우저나 장치에서 로그인한 경우에는 각각의 로그온이 별도의 방문으로 계산됩니다. 포털 페이지를 처음 호출할 때마다 세션이 시작되고 자정(서버 시간)에 시스템이 다른 세션을 다시 시작합니다. 이는 사용자가 24시간 이상 세션을 초과할 수 없음을 의미합니다.

기본 세션 제한 시간은 30분입니다. 이 설정은 시스템 속성을 사용하여 조정할 수 있습니다. 세션 제한 시간 설정을 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 세션 관리 를 참조하십시오.

사이트 방문 계산 예

사용자가 로그인하고 로그아웃한 다음 다시 로그인하는 경우.

로그인하고 로그아웃한 다음 다시 로그인하는 사용자에 대한 사이트 방문 계산 예

단계	사용자 활동	청구 횟수 증가
1	사용자가 익명 또는 게스트 사용자로 포털 방문	예
2	사용자 로그인	아니요
3	사용자 로그아웃	아니요
4	로그아웃 후 즉시 사용자 로그인	예

사용자가 로그인하여 자정 이후에 세션을 계속하는 경우:

로그인하여 자정 이후에 세션을 계속하는 사용자에 대한 사이트 방문 계산의 예

단계	사용자 활동	청구 횟수 증가
1	사용자가 익명 또는 게스트 사용자로 포털 방문	예
2	사용자 로그인	아니요
3	사용자 세션이 자정 이후에 계속됨	예
4	사용자 로그아웃	아니요

Consumer Service Portal에 등록

Consumer Service Portal에 등록하여 액세스 권한을 얻고 소비자 프로파일을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 없음

프로시저

1. 인스턴스 URL에 액세스하고 /csp 서픽스를 추가하여 Consumer Service Portal 페이지로 이동합니다.
   예를 들어 https://example.com/csp입니다.
2. 포털 헤더에서 등록을 선택합니다.
3. 등록 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
   이메일 주소는 고유해야 합니다. 시스템에 이미 있는 주소를 입력하면 오류 메시지가 나타납니다. 다른 이메일 주소로 다시 시도합니다.
4. 보안 코드 확인란을 선택하고 CAPTCHA 확인을 완료한 뒤 확인을 클릭합니다.
5. 개인정보 보호 정책과 커뮤니티 사용 약관에 동의하는 확인란을 선택합니다.
6. 등록을 선택합니다.
   입력한 이메일 주소로 확인 이메일이 전송됩니다.
7. 이메일의 링크를 클릭하여 이메일 주소를 확인합니다.

결과
등록이 완료됩니다. 이제 Consumer Service Portal에 로그인할 수 있습니다.

Consumer Service Portal에 로그인

등록 프로세스 중에 만든 이름과 암호를 사용하여 Consumer Service Portal에 로그인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

프로시저

1. Consumer Service Portal로 이동합니다.
2. 포털 헤더에서 로그인을 클릭합니다.
3. 로그인 팝업 창에서 필드에 내용을 입력합니다.
4. 로그인을 클릭합니다.
   Consumer Service Portal에 로그인되어 이름과 프로필 사진이 포털 헤더에 나타납니다.

Consumer Service Portal에서 암호 변경

소비자 포털에서 암호를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer

프로시저

1. 포털 헤더에서 사용자 이름을 클릭하여 사용자 프로파일 정보를 표시합니다.
2. 암호 변경을 클릭합니다.
3. 암호 변경 양식의 필드에 적절한 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.

암호 변경 양식 필드

필드	설명
현재 암호	현재 암호입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
새 암호	새 암호입니다. 암호는 다음과 같아야 합니다. ○ 최소 8자 이상 ○ 대문자 및 소문자를 하나 이상 포함 ○ 숫자를 하나 이상 포함
암호 확인	새 암호를 다시 입력합니다.

4. 변경을 클릭합니다.

소비자 프로파일 보기 또는 편집

소비자 역할의 등록된 사용자는 소비자 프로파일을 보고, 필요에 따라 정보를 편집하고, 암호를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

프로시저

1. Consumer Service Portal에 로그인합니다.

2. 포털 헤더에서 사용자 이름을 클릭한 다음 프로파일을 클릭합니다.

3. 프로파일에 사진을 추가하려면 사진 업로드를 클릭하고 원하는 이미지를 선택하십시오.

4. 이름, 접촉 창구 정보 및 주소를 포함하여 프로파일의 개인 정보를 업데이트하려면 다음을 수행합니다.

a. 원하는 필드를 클릭합니다.

b. 팝업 창에 새 정보를 입력합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

5. 암호를 변경하려면 암호 변경을 클릭하십시오.
Self Service Password Reset 플러그인(com.snc.password_reset)이 활성화되면 소비자 프로파일에 암호 변경 링크가 나타납니다.

6. 암호 변경 팝업 창의 필드를 채우고 업데이트를 클릭합니다.

Consumer Service Portal에서 제품 등록하기

소비자 역할의 사용자는 Consumer Service Portal에서 제품을 등록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

프로시저

1. Consumer Service Portal에 로그인합니다.

2. 포털 헤더에서 지원을 클릭한 다음 제품 등록을 클릭하십시오.

3. 검색 필드에 검색어를 입력하고 Enter 키를 눌러 제품 목록을 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.

4. 원하는 제품의 카드에서 선택 버튼을 클릭합니다.
5. 선택한 제품의 일련 번호와 구입 날짜를 입력합니다.
6. 등록을 클릭합니다.
   제품이 성공적으로 등록되면, 현재 사용자에게 등록된 제품을 포함하는 내 제품 목록에 표시됩니다.

Consumer Service Portal에서 제품 목록 보기

소비자 역할의 사용자는 Consumer Service Portal에서 등록된 제품의 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

프로시저

1. Consumer Service Portal에 로그인합니다.
2. 먼저 지원 〉 내 제품 포털 헤더에 있습니다.
   현재 사용자에게 등록된 제품 목록이 표시됩니다.
3. 원하는 경우 제품을 클릭하여 제품에 대한 자세한 정보를 표시합니다.

Consumer Service Portal에서 설치 기반 항목 목록에 액세스

설치 기반 항목에 대한 자세한 정보를 얻을 수 있도록 Consumer Service Portal에서 설치 기반 항목 목록에 액세스합니다. 예를 들어 이 목록을 사용하면 등록된 항목의 개수를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.consumer_contributor, sn_customerservice.relationship_contributor

프로시저

1. Consumer Service Portal에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 지원 〉 설치 기반.
   Consumer Service Portal의 헤더에서 사용자에게 등록된 설치 기반 항목 목록에 액세스할 수 있습니다.

   설치 기반 항목의 목록 레이아웃에서 세대 및 소비자 필드의 소비자와 관련된 세부 정보가 표시됩니다. 적절한 역할을 가진 소비자만 지원 메뉴에서 설치 기반 옵션을 볼 수 있습니다.
3. 목록에서 설치 기반 기록을 열어 해당 설치 기반 항목의 모든 세부 정보와 케이스를 봅니다.

Consumer Service Portal에서 케이스 만들기

소비자 역할의 사용자는 Consumer Service Portal에서 케이스를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

프로시저

1. Consumer Service Portal에 로그인합니다.
2. 포털 헤더에서 도움말 보기를 선택합니다.
3. 제품 도움 받기 및 주문 도움 받기를 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. 고객을 입력하거나 검색합니다.
5. 위에서 선택한 항목에 따라 제품 또는 주문을 입력합니다.
6. 주제 필드에 짧은 설명을 입력합니다.

   주:
   제목 입력을 시작하면 애플리케이션이 포털에 대해 구성된 지식베이스에서 관련 컨텐츠를 검색하고, 결과는 관련 컨텐츠 목록에 표시됩니다.

7. 설명 필드에 설명을 추가하고 첨부 파일을 추가합니다.

   주:
   현재 초안으로 저장 옵션은 최적화 고객 서비스 관리 되어 있지 않으며 기본적으로 비활성 상태입니다.

8. 제출을 선택합니다.

결과
새 케이스가 만들어지고 케이스 목록에 추가됩니다. 케이스를 보려면 케이스 생성 메시지의 링크 또는 포털 헤더의 케이스를 클릭한 다음, 케이스 번호를 클릭합니다.

Consumer Service Portal에서 케이스 보기

소비자 역할의 사용자는 Consumer Service Portal에서 케이스 목록을 보고, 개별 케이스를 선택하여 보다 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

이 태스크 정보
케이스를 선택하면 다음 섹션이 포함된 양식이 열립니다.

- 소비자와 고객 서비스 에이전트 간의 상호작용을 보여주는 대화입니다.
- 솔루션 수락 또는 거부처럼 소비자 측에서 취해야 하는 조치입니다.
- 케이스 번호와 현재 상태를 포함한 케이스 세부 정보입니다.
- 첨부된 파일입니다.

프로시저

1. Consumer Service Portal에 로그인합니다.
2. 먼저 지원 〉 케이스 포털 헤더에서 현재 사용자와 관련된 케이스 목록을 볼 수 있습니다.
3. 케이스에 대한 자세한 내용을 보려면 케이스 번호를 클릭합니다.
4. 필요한 경우 에이전트에게 보낼 메시지를 입력하고 보내기를 클릭합니다.
   메시지는 케이스 대화의 일부가 됩니다. 또한 에이전트의 모든 응답이 대화에 포함됩니다.

Consumer Service Portal에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부

소비자 역할의 사용자는 Consumer Service Portal에서 케이스에 대해 제안된 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
에이전트가 소비자의 케이스에 대한 솔루션을 제안하면, 솔루션을 수락하거나 거부하는 버튼이 소비자 작업을 보여주는 양식의 섹션에 나타납니다.

프로시저

1. Consumer Service Portal에 로그인합니다.
2. 먼저 지원 〉 케이스 포털 헤더에서 현재 사용자와 관련된 케이스 목록을 볼 수 있습니다.
3. 케이스에 대한 자세한 내용을 보려면 케이스 번호를 클릭합니다.
4. 작업 드롭다운 목록에서 다음 버튼 중 하나를 클릭합니다.

옵션	설명
솔루션 수락	에이전트가 제안한 솔루션을 수락하고 케이스 상태를 종결됨으로 변경합니다.
솔루션 거부	솔루션을 거부하는 이유를 입력한 후 에이전트가 제안한 솔루션을 거부합니다. 케이스 상태가 진행 중 상태로 변경됩니다.

Consumer Service Portal에서 에이전트와 채팅

문제를 신속하게 해결하려면 Consumer Service Portal에서 가상 에이전트 또는 소비자 서비스 에이전트와 채팅하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

프로시저

1. Consumer Service Portal에서 채팅 아이콘( )을 클릭하여 대화를 시작합니다.
2. 정보를 입력한 다음 제출을 클릭합니다.
   가상 에이전트 또는 고객 서비스 에이전트가 응답합니다.
3. 옵션: 가상 에이전트가 아닌 사람에게 말하려면 과 지원 서비스에 문의를 순서대로 클릭하십시오.
4. 채팅을 마치면 대화 종료를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
에이전트가 새 케이스를 만들거나 토론을 기존 케이스에 연결하는 경우에는 케이스를 클릭하고 케이스 목록을 표시하여 Consumer Service Portal에서 이러한 케이스를 볼 수 있습니다.

Consumer Service Portal에서 에이전트와 익명으로 채팅

로그인하지 않은 사용자는 Consumer Service Portal에서 에이전트와 익명으로 채팅하여 문제를 보다 신속하게 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. Consumer Service Portal에서 채팅 아이콘( )을 클릭하여 대화를 시작합니다.
2. 정보를 입력한 다음 제출을 클릭합니다.

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

가상 에이전트 또는 고객 서비스 에이전트가 응답합니다.

3. 옵션: 가상 에이전트가 아닌 사람에게 말하려면 과 지원 서비스에 문의를 순서대로 클릭하십시오.
4. 채팅을 마치면 대화 종료를 클릭합니다.

Consumer Service Portal에서 게시글 보기

Consumer Service Portal에서 게시글에 대한 세부 정보를 보고 첨부 파일을 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.consumer

이 태스크 정보
는 지원 〉 게시 Consumer Service Portal의 링크에 현재 게시글의 목록이 표시됩니다. 이 목록의 게시글을 범주별로 필터링하고, 모든 게시글이나 읽지 않은 항목만 표시하도록 목록을 추가로 필터링할 수 있습니다. 게시 날짜 또는 만료 날짜별로 목록을 정렬할 수 있습니다. 특정 용어를 검색할 수도 있습니다.

게시글이 만료 날짜에 도달하면 게시글 목록에서 자동으로 제거됩니다.

프로시저

1. Consumer Service Portal로 이동합니다.
2. 포털 헤더에서 게시를 클릭합니다.
   현재 게시글 목록이 표시됩니다. 각 게시글에 표시되는 정보에는 제목, 게시 날짜, 만료 날짜 및 짧은 설명이 포함됩니다.
3. 원한다면 게시글 목록을 필터링하거나 정렬합니다.
   - 왼쪽 위 모서리에서 범주를 선택하거나 모든 범주를 선택합니다.
   - 오른쪽 위 모서리에서 모든 게시글 또는 읽지 않은 게시글을 선택합니다.
   - 정렬 기준 필드에서 게시 날짜 또는 만료 날짜를 선택합니다.
4. 원하는 경우 게시물 검색 필드에 검색어를 입력하여 게시글 목록을 검색합니다.
5. 열려는 게시글 이름을 클릭합니다.
6. 게시글에 첨부 파일이 있으면 오른쪽 위 모서리에 있는 첨부 파일을 클릭합니다.
7. 팝업 창에서 다운로드할 첨부 파일을 선택합니다.
8. 팝업 창을 닫습니다.
9. 게시글의 맨 위에 있는 돌아가기 화살표를 클릭하여 게시글 목록으로 돌아갑니다.

대화형 약속 예약 사용

고객은 가상 에이전트를 사용하여 지원 포털의 채팅에서 약속 예약 대화를 시작할 수 있으며, 에이전트는 자동 파일럿을 사용하여 대화 중에 가상 에이전트 주제를 표시할 수 있습니다.

고객용 대화형 약속 예약

고객은 가상 에이전트로 다음 작업을 완료할 수 있습니다.

- CSM에서 새 약속 예약
- CSM에서 약속 일정 조정
- CSM에서 약속 취소

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

에이전트용 대화형 약속 예약

에이전트는 자동 파일럿을 사용하여 에이전트 채팅 대화 중에 가상 에이전트 주제를 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 대화 자동 조종 을 참조하십시오.

대화형 약속 예약으로 약속 예약

고객 또는 소비자는 Service Portal의 가상 에이전트 채팅 창에서 약속을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객, 소비자

이 태스크 정보
위치당 약속은 하나만 예약할 수 있습니다. 로그인한 사용자만 약속을 예약할 수 있습니다.

프로시저

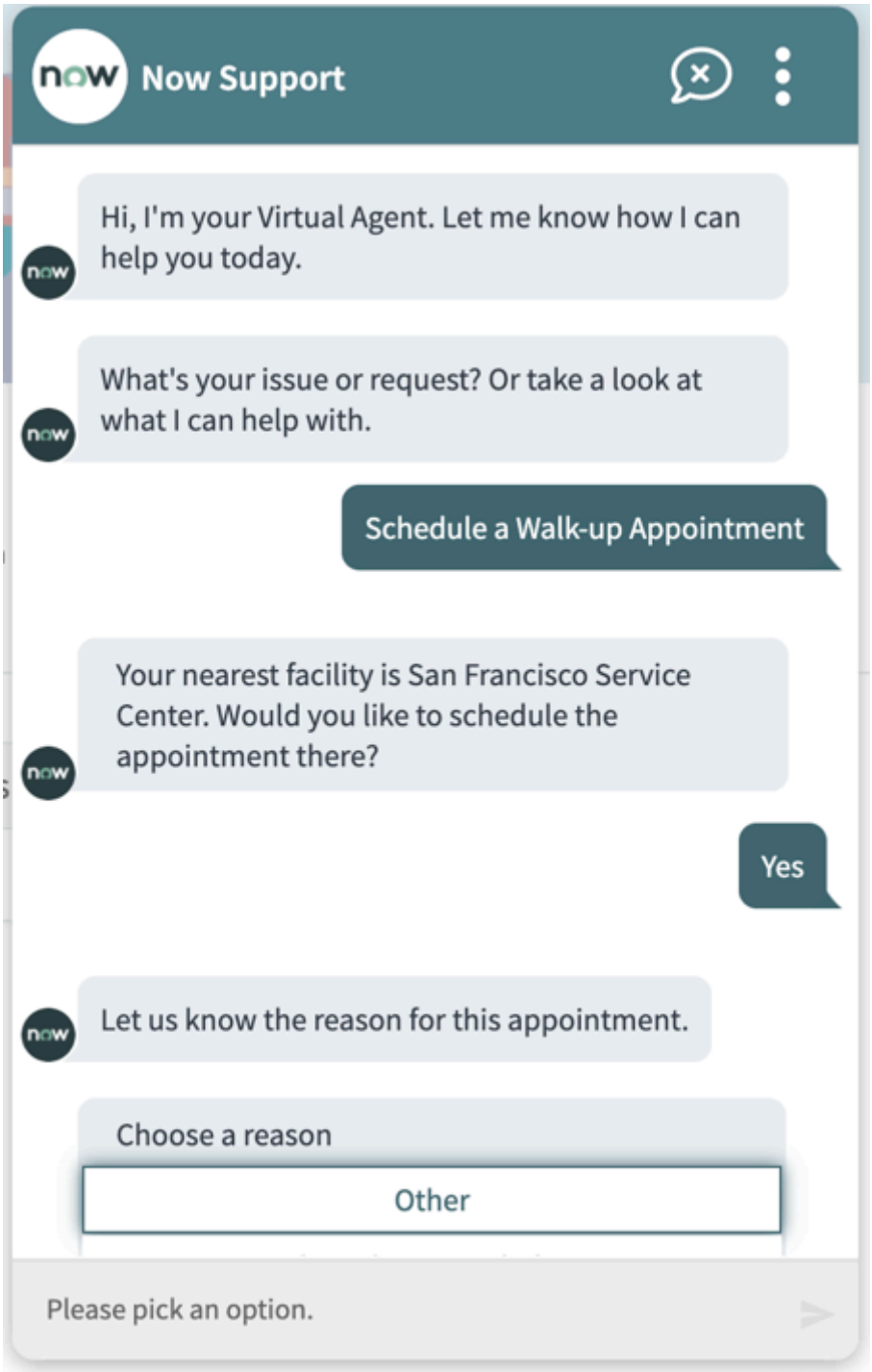
1. 인스턴스 URL에 서픽스 /csm 또는 /csp를 추가하여 고객 서비스 Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.

   Example
   예: https://yourportalurl.com/csm

2. 채팅 아이콘( )을 선택하여 채팅 창을 열고 가상 에이전트 채팅을 시작합니다.
3. ## ##을 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.

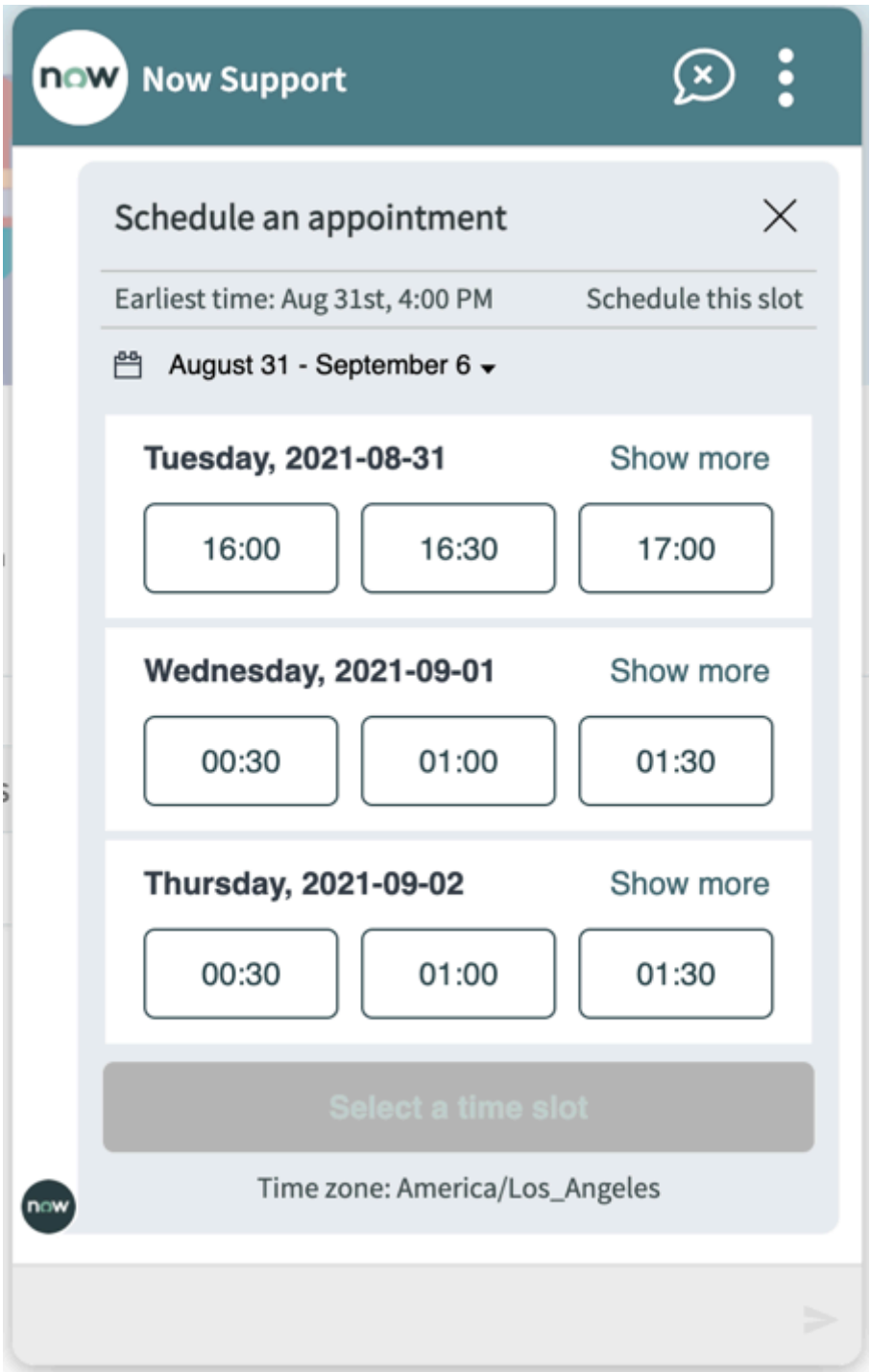
약속 예약 시작



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 달력에서 날짜를 선택합니다.

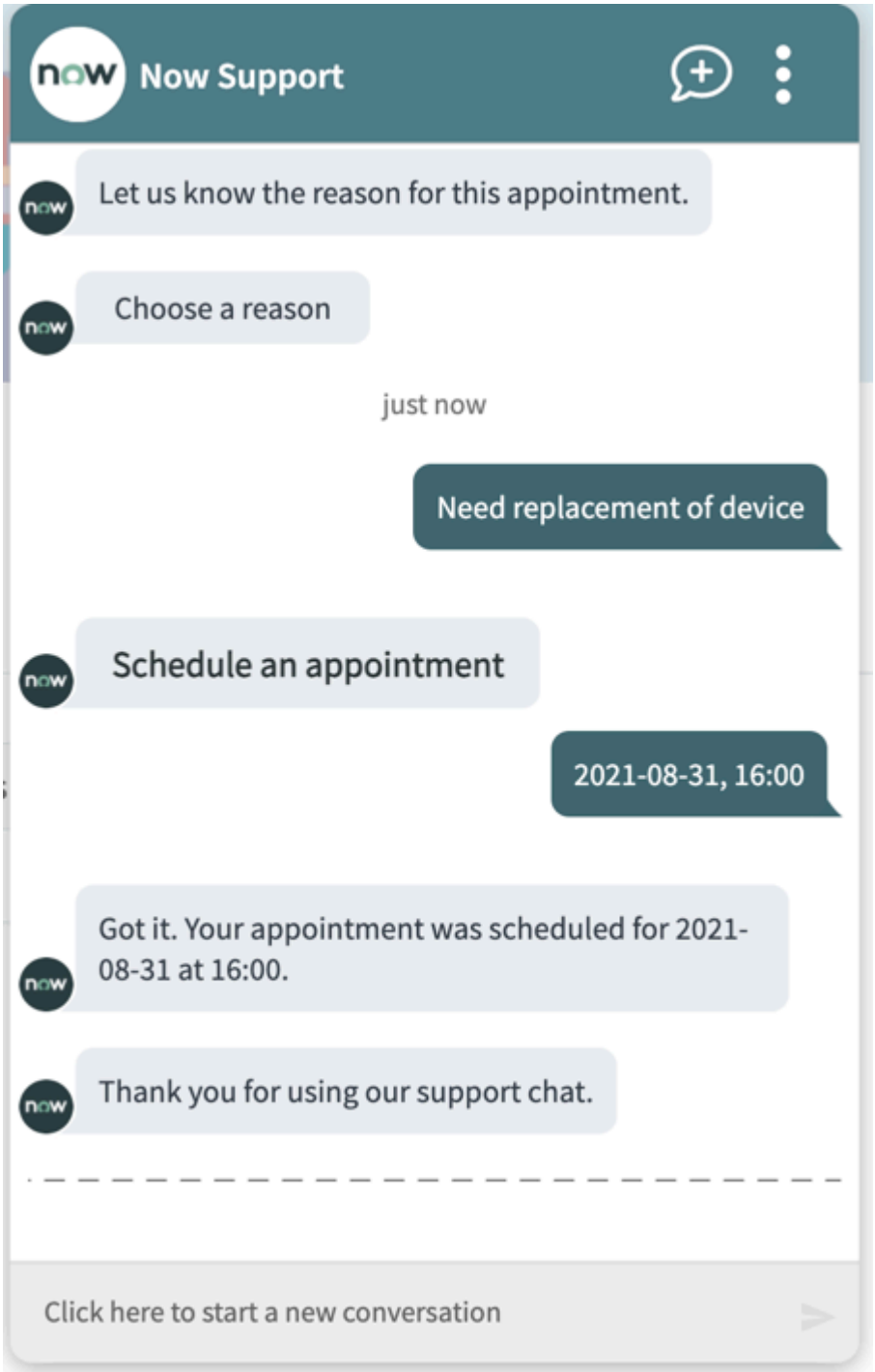
달력에서 날짜 선택



결과
약속이 예약되고 채팅이 완료됩니다.

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

약속 예약 마침



관련 정보

- 일정 변경
- 일정 취소

대화형 약속 예약으로 약속 일정 조정

고객 또는 소비자는 Service Portal의 가상 에이전트 채팅 창에서 약속 일정을 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객, 소비자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
위치당 약속은 하나만 예약할 수 있습니다. 로그인한 사용자만 약속을 예약할 수 있습니다.

프로시저

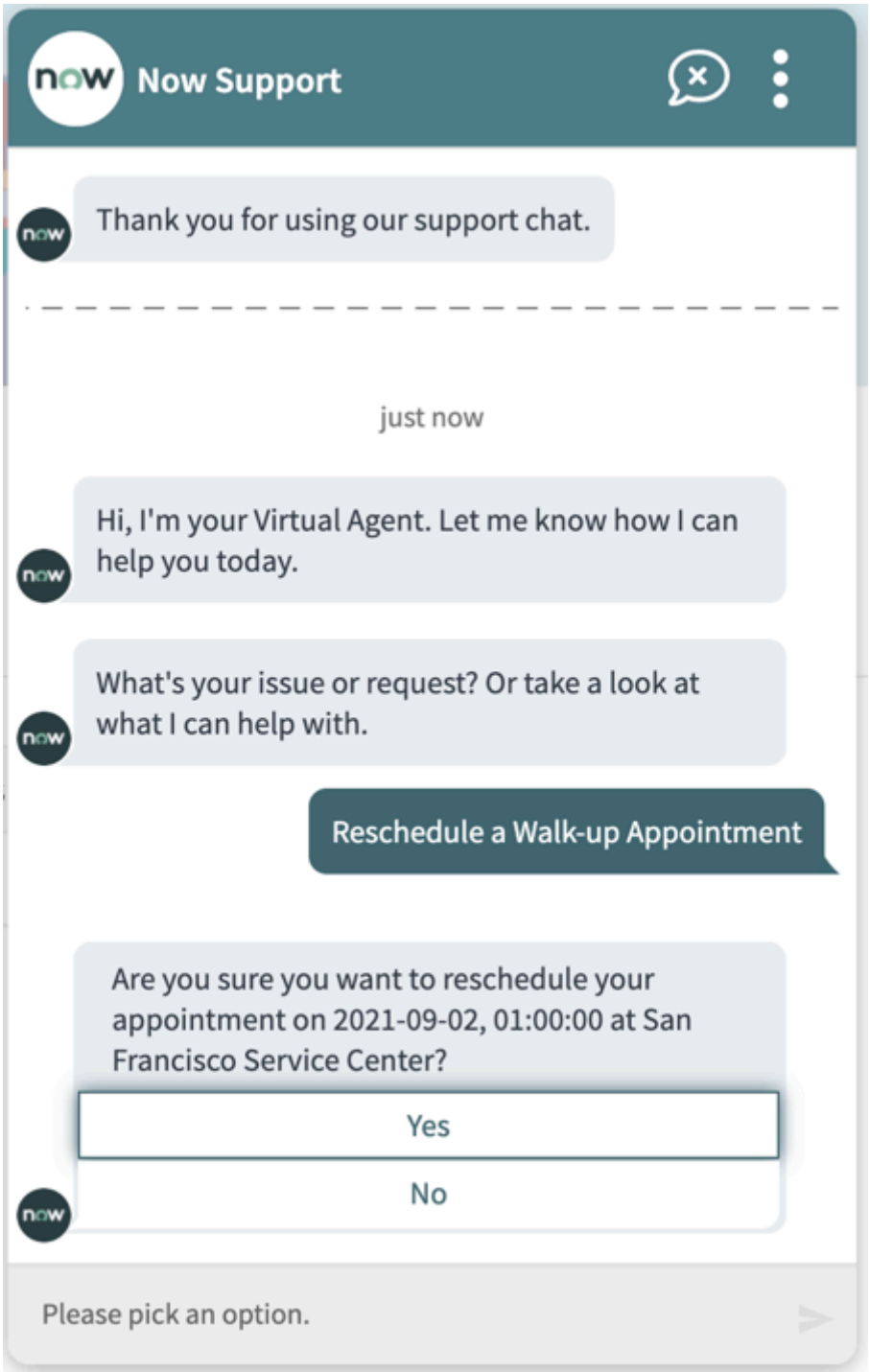
1. 인스턴스 URL에 서픽스 /csm 또는 /csp를 추가하여 고객 서비스 Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.

   Example
   예: https://yourportalurl.com/csm

2. 채팅 아이콘( )을 클릭하여 채팅 창을 열고 가상 에이전트 채팅을 시작합니다.
3. 채팅 창에서 ## ## ##을 입력합니다.
4. 일정을 조정할 약속을 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.

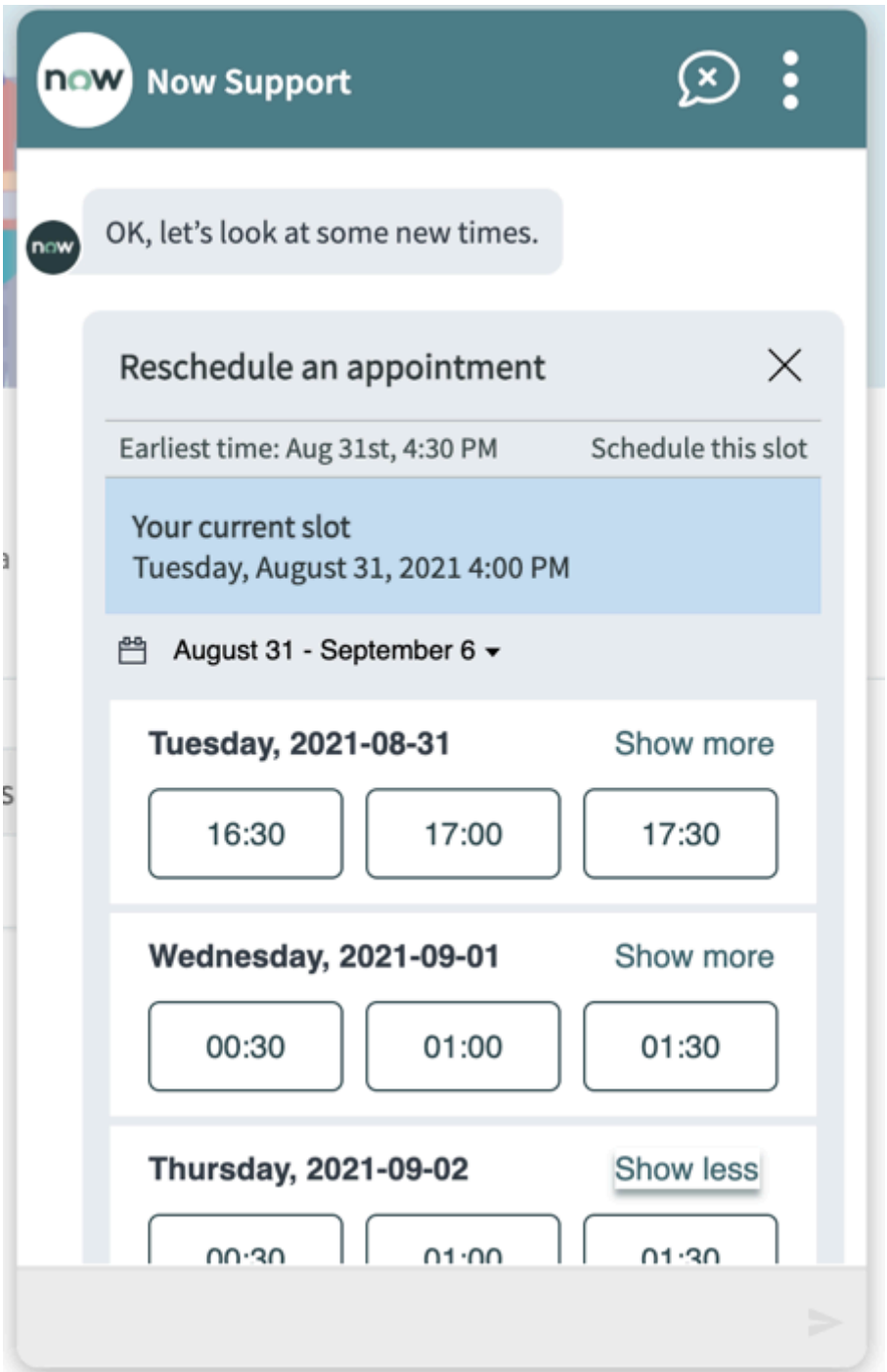
약속 일정 조정



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 달력에서 새 약속 시간의 날짜를 선택합니다.

달력에서 날짜 선택



결과
약속 일정이 조정됩니다.

관련 정보

- 약속 예약
- 일정 취소

대화형 약속 예약으로 약속 취소

고객 또는 소비자는 Service Portal의 가상 에이전트 채팅 창에서 약속을 취소합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 고객, 소비자

프로시저

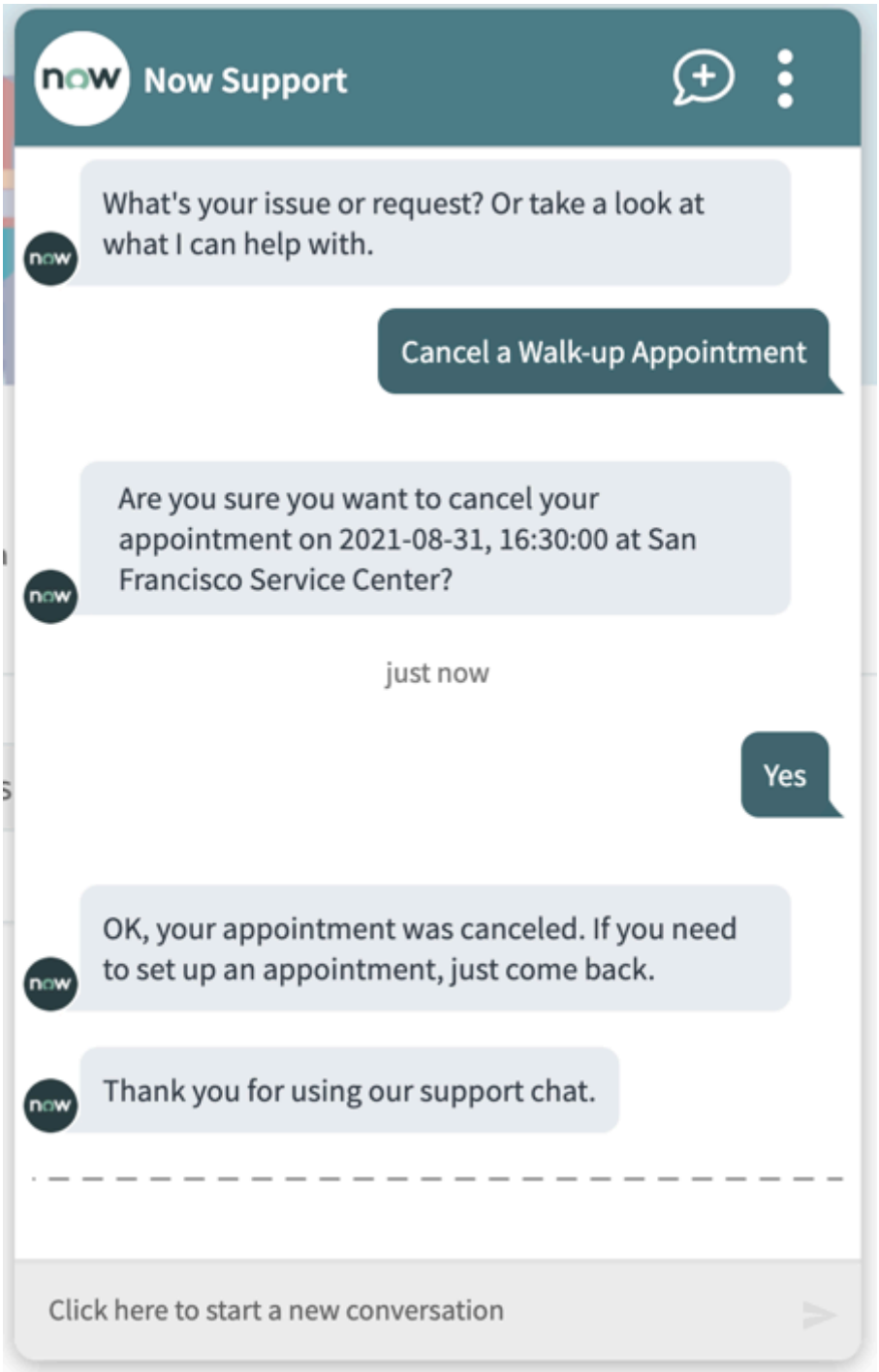
1. 인스턴스 URL에 서픽스 /csm 또는 /csp를 추가하여 고객 서비스 Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.

   Example
   예: https://yourportalurl.com/csm

2. 채팅 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 채팅 창에서 ## ##를 입력합니다.
   가상 에이전트가 취소 가능한 약속을 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.

약속 취소



4. 취소를 확인합니다.

결과
약속이 취소되었습니다.

관련 정보

- 약속 예약
- 일정 변경

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

고객 서비스 관리용 **Omnichannel Callback** 사용

ServiceNow# 고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback 앱을 사용하면 라이브 에이전트 대기 시간이 길어질 때 고객에 대한 콜백 옵션을 활성화할 수 있습니다.

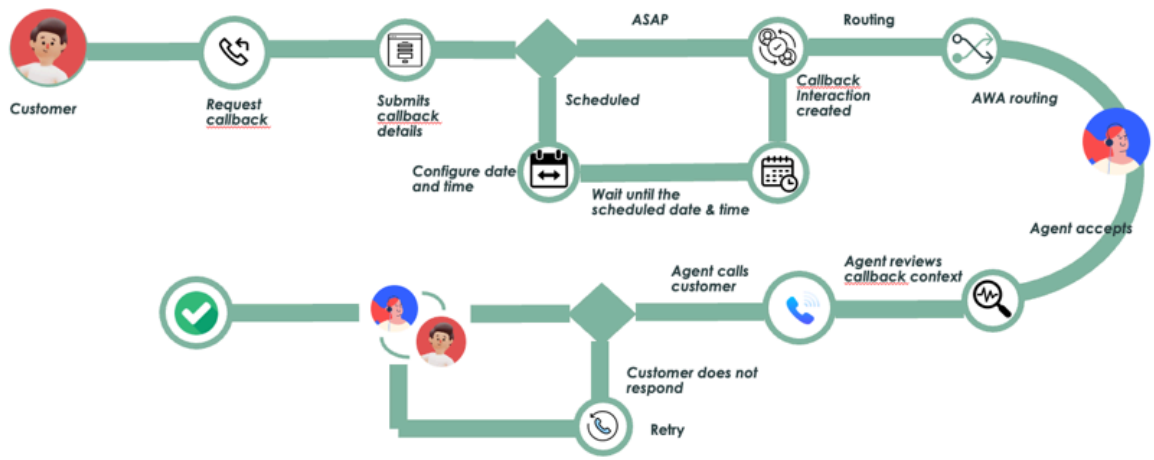
자세한 내용은 Omnichannel Callback 을 참조하십시오.

콜백 플로우

콜백 워크플로우는 다음과 같이 진행됩니다.

1. 에이전트에게 연락이 닿기까지 예상 대기 시간이 너무 길거나 에이전트가 응대할 수 없는 경우 콜백을 요청하는 옵션이 고객에게 제공됩니다.
2. 고객은 이름, 접촉 창구 상세 정보 및 콜백 이유와 같은 콜백 상세 정보를 입력합니다.
3. 고객은 가능한 한 빨리 또는 지정된 날짜 및 시간으로 콜백을 요청합니다.
4. 콜백 상호작용은 즉각적인 콜백 요청에 따라 즉시 생성되거나 예약된 콜백 요청에서 선택한 시간의 1분 전에 생성됩니다.
5. AWA(ServiceNow# 고급 작업 할당) 애플리케이션은 에이전트의 응대 가능 여부를 결정하고 응대 가능한 에이전트에 대한 콜백 작업 항목을 생성합니다. AWA는 콜백 작업을 콜백 큐에 추가합니다. 그러면 에이전트는 작업 공간 받은 편지함에서 콜백 알림을 받습니다.
6. 에이전트는 고객에게 전화를 걸기 전에 지식베이스 문서 뷰, 검색 및 가상 에이전트 대화와 같은 콜백 컨텍스트를 검토하겠다고 선택할 수 있습니다.
7. 에이전트가 고객에게 전화합니다.
   - 고객이 통화를 수락하면 통화가 끝날 시 상호작용이 완료로 표시됩니다.
   - 고객이 통화를 수락하지 않으면 에이전트는 나중에 콜백을 다시 시도할 수 있습니다.
8. 에이전트는 작업 공간에서 상호작용을 종결하거나 수동으로 콜백을 다시 큐에 추가하도록 결정할 수 있습니다.

콜백 플로우 다이어그램



콜백 요청

즉각적인 콜백 요청

고객은 즉시 콜백을 요청할 수 있습니다. 에이전트가 콜백하는 데 걸리는 평균 시간이 고객에게 표시됩니다. 이 요청을 사용하면 에이전트와 연결하기 위해 큐에서 기다릴 필요가 없습니다.

콜백 요청 예약

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.

고객은 원하는 날짜와 시간을 선택하여 콜백을 요청할 수 있습니다. 고객은 이메일을 통해 예약된 콜백 요청에 대한 확인을 받게 됩니다.

콜백 요청 일정 조정

고객은 콜백 요청의 예정된 날짜 및 시간 목록에서 선택하여 콜백 요청의 일정을 조정할 수 있습니다.

콜백 요청 취소

고객은 콜백을 요청한 셀프 서비스 채널에서 예약된 콜백을 취소할 수 있습니다.

콜백 채널

고객은 가상 에이전트 또는 Engagement Messenger 또는 고객 서비스 Portal에서 채팅하는 동안 콜백을 요청할 수 있습니다. Zoom에서 전화 콜백 또는 비디오 콜백을 요청할 수 있습니다. 비디오 콜백은 예약이 필수이지만 전화 콜백은 즉시 요청하거나 예약할 수 있습니다.

에이전트에게 콜백 요청 작업

에이전트에게 연락이 닿기까지 대기 시간이 너무 길거나 에이전트가 응대할 수 없는 경우 고객은 에이전트에게 콜백을 요청할 수 있습니다.

고객의 콜백 요청

고객은 가능한 한 빨리 또는 원하는 날짜와 시간에 다음 채널 중 하나를 통한 콜백을 요청할 수 있습니다.

- 가상 에이전트
- 고객 서비스 포털
- Engagement Messenger

고객은 전화와 같은 음성 채널을 통한 즉시 콜백을 요청하거나 Zoom을 통한 비디오 콜백을 예약할 수 있습니다.

에이전트의 콜백 요청

에이전트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 고객에게 전화를 걸기 전에 컨텍스트를 숙지하기 위해 지식베이스 문서 뷰, 검색 이력 및 가상 에이전트 대화와 같은 상호작용 컨텍스트를 검토합니다.
- 클릭 투 콜 버튼을 사용하여 가능한 한 빨리 또는 예약된 날짜와 시간에 고객에게 음성 통화를 걸 수 있습니다.
- Zoom 회의 URL을 사용하여 예약된 날짜와 시간에 고객에게 화상 통화를 겁니다.
- 고객이 통화를 수락하지 않으면 콜백을 다시 시도합니다.
- 콜백 요청을 다른 에이전트로 다시 라우팅합니다.

가상 에이전트를 사용하여 콜백 요청 작업

고객은 가상 에이전트 대화를 통해 고객 서비스 에이전트에게 콜백을 요청할 수 있습니다. 즉각적인 음성 콜백을 요청하거나, 일정 변경 또는 취소가 가능한 음성 또는 비디오 콜백을 예약할 수 있습니다.

가상 에이전트 채팅에서 콜백 요청

ServiceNow 포털의 가상 에이전트 채팅에서 즉각적인 음성 콜백을 요청하거나 음성 또는 비디오 콜백을 예약합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 없음

이 태스크 정보
음성 채널로만 즉각적인 콜백을 요청할 수 있습니다. 나중에 예약 옵션을 사용하여 화상 통화를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 인스턴스 URL에 서픽스 /csm 또는 /csp를 추가하여 고객 서비스 Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.

   Example
   예: https://yourportalurl.com/csm

2. 채팅 아이콘( )을 선택하여 채팅 창을 열고 가상 에이전트 채팅을 시작합니다.
3. 모두 표시를 선택합니다.
4. 콜백 요청을 선택합니다.
5. 전화 번호와 콜백 요청 이유를 입력합니다.
6. 에이전트로부터 즉각적인 음성 콜백을 받을지 아니면 나중으로 음성 또는 비디오 콜백을 예약할지 선택합니다.

결과

- 콜백 요청이 생성됩니다.
- 채팅에 콜백 시간의 상세 정보, 즉 에이전트가 다시 전화를 걸 때까지의 예상 시간, 혹은 전화나 화상 통화에 대해 설정된 예약 날짜 및 시간이 표시됩니다.
- 확인 이메일이 전송됩니다.

가상 에이전트 채팅에서 콜백 일정 조정

ServiceNow 포털의 가상 에이전트 채팅에서 콜백 일정을 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
로그인한 사용자만 콜백 일정을 조정할 수 있습니다.

프로시저

1. 인스턴스 URL에 서픽스 /csm 또는 /csp를 추가하여 고객 서비스 Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.

   Example
   예: https://yourportalurl.com/csm

2. 채팅 아이콘( )을 선택하여 채팅 창을 열고 가상 에이전트 채팅을 시작합니다.
3. 모두 표시를 선택합니다.
4. 콜백 일정 조정을 선택합니다.
5. 예정된 콜백 요청 또는 다른 요청의 일정을 조정합니다.

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

- 예정된 콜백 요청의 일정을 조정하려면 예를 선택합니다.
- 다른 요청의 일정을 조정하려면 요청 목록에서 해당 요청을 선택합니다.

6. 달력에서 날짜와 시간을 선택하고 예약을 클릭합니다.
   날짜 및 시간 슬롯은 에이전트의 응대 가능 여부를 나타냅니다.

결과
요청의 일정이 조정됩니다.

채팅에 확인 메시지가 표시됩니다.

확인 이메일이 전송됩니다.

가상 에이전트 채팅에서 콜백 취소

ServiceNow 포털의 가상 에이전트 채팅에서 콜백을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 인스턴스 URL에 서픽스 /csm 또는 /csp를 추가하여 고객 서비스 Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.

   Example
   예: https://yourportalurl.com/csm

2. 채팅 아이콘( )을 선택하여 채팅 창을 열고 가상 에이전트 채팅을 시작합니다.
3. 모두 표시를 선택합니다.
4. 콜백 취소를 선택합니다.
5. 예정된 콜백 요청 또는 다른 요청을 취소합니다.
   - 예정된 콜백 요청을 취소하려면 예를 선택합니다.
   - 다른 요청을 취소하려면 요청 목록에서 해당 요청을 선택합니다.
6. 확인 메시지에서 취소를 확인합니다.

결과

- 콜백 요청이 취소됩니다.
- 채팅에 취소된 콜백 요청의 세부 정보가 표시됩니다.
- 확인 이메일이 전송됩니다.

고객 서비스 Portal을 사용하여 콜백 요청

고객은 고객 서비스 Portal을 사용하여 고객 서비스 에이전트에게 콜백을 요청할 수 있습니다. 즉각적인 콜백을 요청하거나, 일정 변경 또는 취소가 가능한 음성 또는 비디오 콜백을 예약할 수 있습니다.

Customer Service 또는 **Consumer Service** Portal을 사용하여 콜백 요청

Customer 또는 Consumer Service Portal을 사용하여 에이전트에게 즉각적인 음성 콜백을 요청하거나 음성 또는 비디오 콜백을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
음성 채널로만 즉각적인 콜백을 요청할 수 있습니다. 나중에 전화하기 옵션을 사용하여 화상 통화를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 인스턴스 URL에 서픽스 /csm 또는 /csp를 추가하여 고객 서비스 Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.

   Example
   예: https://yourportalurl.com/csm
2. 포털 헤더에서 내 목록을 선택한 다음 내 케이스를 선택합니다.
3. 지원이 필요한 케이스를 선택합니다.
4. 작업 섹션에서 콜백 요청을 선택합니다.
5. 콜백 요청 팝업 창에서 이름, 전화 번호, 문제 유형 및 설명을 입력합니다.
6. 에이전트로부터 즉각적인 음성 콜백을 받을지 아니면 나중으로 음성 또는 비디오 콜백을 예약할지 선택합니다.
7. 제출을 선택합니다.

결과

- 콜백 요청이 생성됩니다.
- 콜백 요청의 상세 정보는 콜백 탭에서 확인할 수 있습니다.
- 확인 이메일이 전송됩니다.

Customer Service 또는 **Consumer Service** Portal을 사용하여 콜백 일정 조정

Customer 또는 Consumer Service Portal을 사용하여 에이전트 콜백의 일정을 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

이 태스크 정보
에이전트로부터 전화 또는 화상 통화를 받기 위한 콜백 요청 일정을 조정합니다.

프로시저

1. 인스턴스 URL에 서픽스 /csm 또는 /csp를 추가하여 고객 서비스 Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.

   Example
   예: https://yourportalurl.com/csm
2. 포털 헤더에서 내 목록을 선택한 다음 내 케이스를 선택합니다.
3. 지원이 필요한 케이스를 선택합니다.
4. 콜백 탭에서 일정을 조정하려는 콜백 요청을 선택합니다.
5. 일정 조정을 선택합니다.
6. 달력에서 날짜 및 시간을 선택합니다.
   날짜 및 시간 슬롯은 에이전트의 응대 가능 여부를 나타냅니다.
7. 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

- 콜백 요청의 일정이 조정됩니다.
- 팝업 창에 일정이 조정된 콜백의 상세 정보가 표시됩니다.
- 확인 이메일이 전송됩니다.

Customer Service 또는 **Consumer Service** Portal을 사용하여 콜백 취소

Customer 또는 Consumer Service Portal을 사용하여 에이전트 콜백 요청을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

프로시저

1. 인스턴스 URL에 서픽스 /csm 또는 /csp를 추가하여 고객 서비스 Portal 또는 Consumer Service Portal 홈페이지로 이동합니다.

   Example
   예: https://yourportalurl.com/csm
2. 포털 헤더에서 내 목록을 선택한 다음 내 케이스를 선택합니다.
3. 지원이 필요한 케이스를 선택합니다.
4. 콜백 탭에서 취소할 콜백 요청을 선택합니다.
5. 취소를 선택합니다.
6. 확인 메시지에서 취소를 확인합니다.

결과

- 콜백 요청이 취소됩니다.
- 취소된 콜백 요청의 상세 정보는 콜백 탭에서 확인할 수 있습니다.
- 확인 이메일이 전송됩니다.

Engagement Messenger를 사용하여 콜백 요청 작업

고객은 Engagement Messenger를 사용하여 고객 서비스 에이전트에게 콜백을 요청할 수 있습니다. 즉각적인 콜백을 요청하거나, 일정 변경 또는 취소가 가능한 음성 또는 비디오 콜백을 예약할 수 있습니다.

Engagement Messenger를 사용하여 콜백 요청

Engagement Messenger를 사용하여 에이전트에게 즉각적인 음성 콜백을 요청하거나 음성 또는 비디오 콜백을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
음성 채널로만 즉각적인 콜백을 요청할 수 있습니다. 나중에 전화하기 옵션을 사용하여 화상 통화를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. Engagement Messenger에서 콜백 요청 카드를 선택합니다.
2. 콜백 요청 페이지에서 콜백 요청을 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. 이름, 전화 번호, 문제 유형 및 설명을 입력합니다.
4. 에이전트로부터 즉각적인 음성 콜백을 받을지 아니면 나중으로 음성 또는 비디오 콜백을 예약할지 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.

결과

- 콜백 요청이 생성됩니다.
- 확인 이메일이 전송됩니다.

Engagement Messenger를 사용하여 콜백 일정 조정

Engagement Messenger를 사용하여 에이전트의 콜백 일정을 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. Engagement Messenger에서 콜백 요청 카드를 선택합니다.
2. 콜백 요청 페이지에서 일정을 조정하려는 콜백 요청을 선택합니다.
3. 일정 조정을 선택합니다.
4. 달력에서 날짜 및 시간을 선택합니다.
   날짜 및 시간 슬롯은 에이전트의 응대 가능 여부를 나타냅니다.
5. 제출을 선택합니다.

결과

- 콜백 요청의 일정이 조정됩니다.
- 확인 이메일이 전송됩니다.

Engagement Messenger를 사용하여 콜백 취소

Engagement Messenger를 사용하여 에이전트의 콜백을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. Engagement Messenger에서 콜백 요청 카드를 선택합니다.
2. 콜백 요청 페이지에서 취소할 콜백 요청을 선택합니다.
3. 취소 를 선택합니다.
4. 확인 메시지에서 취소를 확인합니다.

결과

- 콜백 요청이 취소됩니다.
- 확인 이메일이 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.

고객의 콜백 요청에 대응

고객 서비스 에이전트는 즉시 또는 고객이 요청한 날짜와 시간에 고객에게 다시 연락합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
요청 유형에 따라 전화 또는 Zoom을 통해 고객에게 전화를 걸 수 있습니다.

고객 서비스 또는 고객 서비스 Portal에서 콜백이 요청된 경우 채팅, 관련 케이스, 지식베이스 검색 및 이력을 살펴보고 고객의 문제를 조사하여 전화를 걸기 전에 컨텍스트에 익숙해질 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간을 엽니다.
2. 상호작용 요청이 들어오면 받은 편지함에서 수락합니다.
   상호작용 카드에는 다음 정보가 표시됩니다.
   - 콜백 유형 및 상호작용 번호
   - 고객의 이름
   - 문제 유형
3. 요청된 채널에서 고객에게 다시 전화합니다.
   고객이 통화를 수락하지 않는 경우:
   - 콜백 재시도를 클릭하여 나중에 콜백을 다시 시도합니다.

     재시도 시도 횟수가 업데이트됩니다.
   - 필요한 경우 추가 작업 메뉴에서 콜백을 다시 대기를 선택하여 콜백 작업을 다른 에이전트에게 할당합니다.
4. 통화를 종료합니다.
   - 상호작용의 상태가 완료 종결로 변경됩니다.
   - notify_view 역할이 있는 경우 비디오 참가자 탭에서 화상 회의 참가자를 확인할 수 있습니다.
   - 회의 기록과 녹취록이 상호작용에 첨부됩니다. 삽입된 녹취록은 분석된 감정이 아닙니다.
5. 문제가 해결되면 콜백 닫기를 선택하여 콜백 작업을 닫습니다.

고객 서비스 관리 의 모바일 경험

고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션을 사용하여 모바일 장치에서 고객 서비스 케이스를 관리합니다. 연결 상태를 유지하고 정보에 실시간으로 액세스하여 작업을 신속하게 완료합니다.

고객 서비스 에이전트 및 관리자는 고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션을 사용하여 케이스 세부 정보를 검토하고 케이스 작업을 신속하게 완료할 수 있습니다. 에이전트와 고객 서비스 관리자는 언제 어디서나 일상 작업 및 승인을 효과적으로 수행할 수 있습니다.

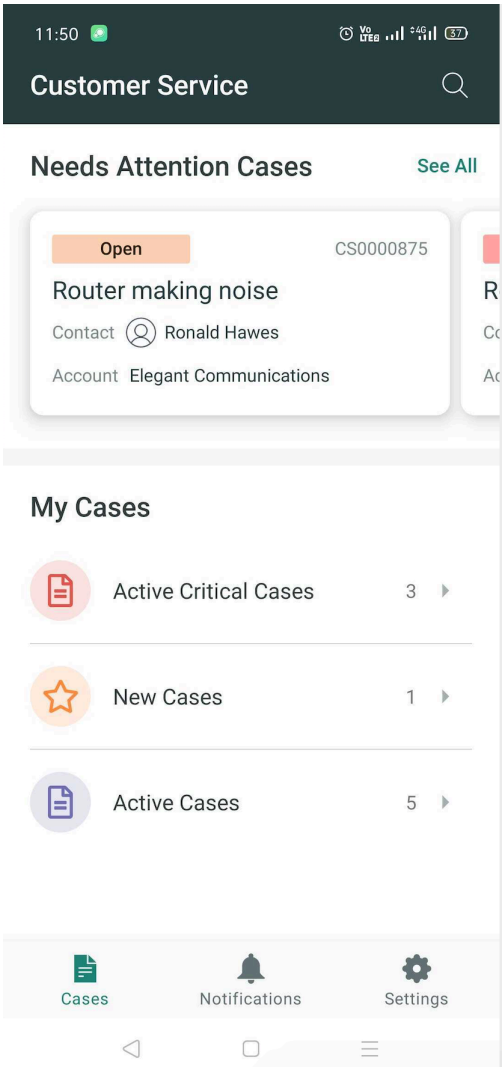
사용 가능한 기능을 사용하려면 Customer Service Mobile 플러그인(com.sn_csm_mobile)을 활성화합니다. 변경 요청 기능을 사용하려면 Customer Service with Service Management(com.sn_cs_sm) 플러그인이 필요합니다.

주:
고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션은 제품 케이스를 지원합니다.

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

자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

에이전트용 **Customer Service** 모바일 애플리케이션 애플릿 시작 관리자



고객 서비스 에이전트 역할(sn_customerservice_agent)을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

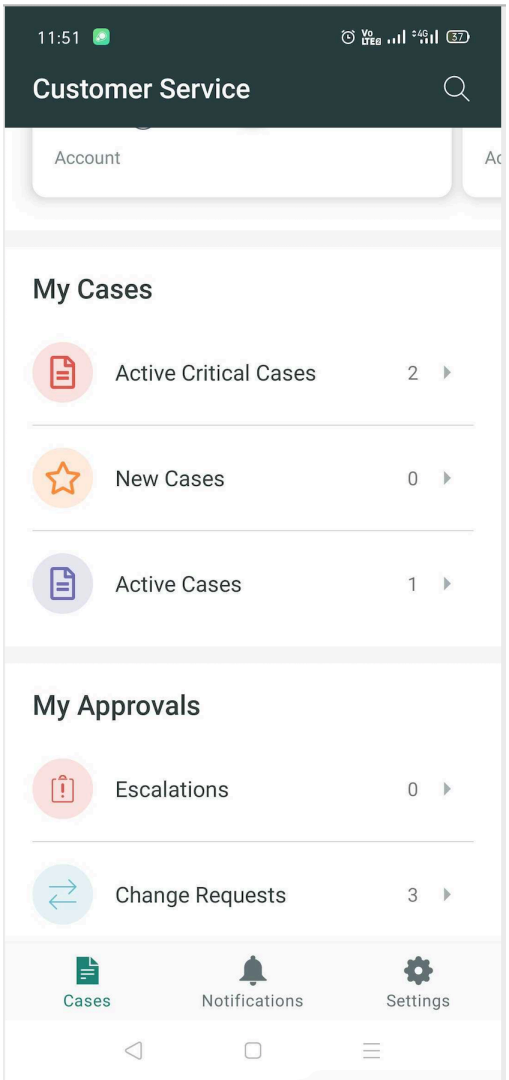
- 새 케이스, 중요한 케이스, 주의가 필요한 케이스를 포함한 케이스 로드의 간략한 개요를 확인합니다.
- 케이스 수락하고 재할당합니다.
- 케이스에 코멘트 또는 작업 메모를 추가합니다.
- 케이스 세부 정보, 활동 스트림 및 SLA, 케이스 작업, 하위 케이스 등의 관련 정보를 검토합니다.
- 우선순위와 같은 케이스 정보를 편집합니다.
- 중요 케이스를 제안합니다.
- 할당되거나 업데이트된 케이스에 대해 푸시 알림을 받습니다.
- 키워드를 사용하여 케이스 검색

시스템 관리자 역할을 사용하면 다음과 같은 방법으로 고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션을 구성할 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.

- 원하는 데이터를 표시하도록 페이지를 구성합니다.
- 살짝 밀기 동작 및 최상위 메뉴 작업과 관련된 기능을 구성합니다.
- 푸시 알림을 구성하고 생성합니다.

관리자용 **Customer Service** 모바일 애플리케이션 애플릿 시작 관리자



고객 서비스 관리자 역할(sn_customerservice_manager)을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 키워드를 사용하여 케이스 검색
- 변경 요청 검토 및 승인
- 에스컬레이션 승인

Customer Service Mobile 플러그인 활성화

고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션은 ServiceNow# 모바일 플랫폼에서 실행됩니다.

고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션을 사용하려면 Customer Service Mobile 플러그인(com.sn_csm_mobile)을 활성화합니다. 이 플러그인은 다음 플러그인을 활성화합니다.

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

- Mobile Agent Native Client 플러그인(com.glide.sg.agent_native_client)
- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service Case Action Status (com.sn.csm_action_status)

중요 케이스에 대한 지원을 제공하기 위해 Major Issue Management 플러그인 (com.sn_majorissue_mgt) 옵션을 활성화할 수 있습니다.

고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션이 활성화되고 구성되면 에이전트는 모바일 장치에 ServiceNow Agent 모바일 앱을 다운로드하고 ServiceNow 인스턴스에 접근할 수 있습니다.

주:
고객 서비스 관리 안내 설정에서 Customer Service Mobile 플러그인(com.sn_csm_mobile)을 활성화할 수 있습니다.

자세한 내용은 플러그인 활성화 를 참조하십시오.

관련 정보

ServiceNow Agent 시작하기

Customer Service Mobile 애플리케이션 개요

고객 서비스 에이전트 및 관리자는 Customer Service Mobile 애플리케이션의 애플릿 시작 관리자와 애플릿을 사용하여 알림을 보고 고객 서비스 케이스를 관리할 수 있습니다.

애플릿 시작 관리자

애플릿 시작 관리자는 방문 페이지 또는 홈페이지 역할을 합니다. 인스턴스에 로그인하면 애플릿 시작 관리자와 해당 시작 관리자에 표시되도록 구성된 애플릿이 나타납니다. 시스템 관리자는 고객 서비스 관리 모바일 애플리케이션의 애플릿 시작 관리자 및 애플릿을 구성합니다.

탐색 모음

탐색 모음은 모바일 애플리케이션 화면 아래쪽에 나타납니다. 탐색 모음에는 다양한 애플릿과 애플리케이션 시작 페이지에 접근하는 데 사용할 수 있는 다음 탭이 있습니다.

- 케이스: 주 케이스 페이지를 표시합니다. 이 애플릿 시작 관리자를 사용하여 케이스 관리 기능에 액세스합니다.
- 알림: 에이전트로 푸시된 알림 목록을 봅니다. 목록의 알림을 눌러 세부 정보를 살펴본 다음, 세부 정보를 눌러 케이스를 엽니다.
- 설정: 모바일 애플리케이션의 설정을 관리합니다.

애플릿 및 카드

애플릿 시작 관리자 화면에서 애플릿을 선택합니다. 각 애플릿에는 애플릿 기능에 해당하는 기록을 표시하는 데 사용되는 화면이 하나 이상 포함되어 있습니다. 예를 들어 활성 케이스 애플릿에는 모든 활성 케이스 기록 목록이 표시됩니다.

목록에 있는 케이스는 카드로 표시되고 케이스 상태는 카드 위쪽에 표시됩니다. 카드를 사용하려면:

- 카드를 왼쪽이나 오른쪽으로 살짝 밀어 사용 가능한 작업을 표시한 다음 원하는 작업을 누릅니다.
- 카드를 탭하면 활동, 관련 목록 및 에스컬레이션(있는 경우)과 같은 기록 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 상세 정보 뷰에서 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.

- 추가 작업을 보려면 상위 메뉴를 누르고 원하는 작업을 누릅니다.
- 목록으로 돌아가려면 뒤로 버튼을 선택합니다.

목록에 둘 이상의 케이스가 있는 경우 애플릿이 필터 옵션을 제공합니다. 애플릿을 누르면 케이스 목록의 범위를 좁히는 데 사용할 수 있는 필터 목록이 표시됩니다.

에이전트 애플릿

고객 서비스 에이전트는 다음 애플릿 집합에 접근할 수 있습니다.

내 케이스에 대한 에이전트 애플릿

애플릿	설명
내 케이스	
주의가 필요한 케이스	에이전트가 작업을 수행하기를 기다리는 케이스입니다. 오픈, 정보 대기 중 및 해결됨 상태의 케이스를 포함합니다.
활성 케이스	에이전트에 할당된 케이스입니다. 오픈, 정보 대기 중 및 해결됨 상태의 케이스를 포함합니다.
새 케이스	새 상태의 케이스입니다.
활성 중요 케이스	오픈, 정보 대기 중 및 해결됨 상태의 우선순위 1 케이스입니다.

주:
이러한 목록의 케이스는 마지막 업데이트된 날짜를 기준으로 내림차순으로 정렬되며, 가장 최근에 업데이트된 케이스가 먼저 표시됩니다.

고객 서비스 카드 레이아웃

목록 뷰에서 케이스 카드는 다음과 같은 정보를 표시합니다.

- 케이스 상태
- 케이스 번호
- 짧은 설명
- 접촉 창구
- 계정

중요 케이스 목록 뷰에서 케이스 카드는 다음과 같은 정보를 표시합니다.

- 중요 케이스 상태
- 케이스 번호
- 짧은 설명
- 계정

케이스 양식 관련 목록

고객 서비스 에이전트는 다음 케이스 양식 관련 목록에 접근할 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 양식에 대한 관련 목록 및 설명

관련 목록	설명
SLA	케이스에 대한 SLA 목록을 표시합니다. 이 목록에 포함된 SLA에 대한 다음 정보를 봅니다. • 작업 • SLA 단계 • SLA 정의 • 실제 경과 시간 백분율 • 실제 경과 시간 주: SLA 관련 목록에서 상세 정보 뷰를 사용할 수 없습니다.
작업	케이스 작업 목록을 표시합니다. 이 목록에 포함된 케이스 작업에 대한 다음 정보를 봅니다. • 상태 • 번호 • 제목 • 할당 대상 • 우선순위 주: 작업 관련 목록에서 상세 정보 뷰를 사용할 수 없습니다.
하위 케이스	케이스의 하위 케이스 목록을 표시합니다. 이 목록에 포함된 하위 케이스에 대한 다음 정보를 봅니다. • 케이스 번호 • 상태 • 짧은 설명 • 계정 • 접촉 창구 케이스 양식에 대한 추가 정보를 보려면 하위 케이스를 클릭합니다.

알림

케이스가 할당되거나, 코멘트가 있거나, 주의가 필요한 경우 에이전트는 Customer Service Mobile 애플리케이션에서 알림을 받을 수 있습니다. 다음 표에는 사용 가능한 알림이 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.

Customer Service Mobile 애플리케이션의 알림

알림	설명
케이스 할당	다른 사람에 의해 케이스가 에이전트에게 할당되면 할당 대상 필드에서 선택한 에이전트로 알림이 전송됩니다. 이 알림에는 케이스 번호, 상태, 우선순위 및 짧은 설명이 포함됩니다.
케이스 코멘트	할당된 에이전트가 아닌 다른 사용자가 추가 코멘트 또는 작업 메모 필드의 케이스에 정보를 추가하면 할당 대상 필드에서 선택한 사용자에게 알림이 전송됩니다. 이 알림에는 케이스 번호, 우선순위 및 짧은 설명이 포함됩니다.
주의 필요 플래그가 선택됨	케이스 양식에서 주의 필요 플래그를 선택하면 할당 대상 필드의 에이전트로 알림이 전송됩니다. 이 알림에는 케이스 번호, 상태, 우선순위 및 짧은 설명이 포함됩니다.
케이스 에스컬레이션	에스컬레이션이 발생하면 승인할 권한이 있는 그룹에 속한 사용자에게 알립니다. 승인자는 이를 검토하고 승인합니다.
변경 요청	변경 요청이 발생하면 승인할 권한이 있는 그룹에 속한 사용자에게 알립니다. 승인자는 이를 검토하고 승인합니다.

관련 정보

- 애플릿 시작 관리자
- 탐색 모음
- 모바일 푸시 알림

Customer Service Mobile 애플리케이션 시작하기

ServiceNow Agent 모바일 앱을 사용하여 Customer Service Mobile 애플리케이션에 액세스합니다. 그런 다음 에이전트 또는 관리자로 인스턴스에 로그인하여 고객 서비스 케이스를 처리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice_manager

이 태스크 정보

프로시저

1. 사용하는 장치에 따라, Apple App Store 또는 Google Play 스토어로 이동하여 ServiceNow Agent 모바일 앱을 다운로드합니다.
2. 인스턴스에 로그인합니다.
3. 고객 서비스를 눌러 애플리케이션을 열고 애플릿 시작 관리자를 표시합니다.
4. 역할에 따라 고객 서비스 케이스를 관리합니다.
   에이전트 및 관리자 작업에 대한 자세한 내용은 모바일 애플리케이션을 사용하여 에이전트 및 관리자 작업 수행 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.

관련 정보

Agent 모바일 앱

모바일 애플리케이션을 사용하여 에이전트 및 관리자 작업 수행

고객 서비스 에이전트는 케이스를 관리하고 실시간 알림을 통해 즉각적인 조치를 취할 수 있습니다. 고객 서비스 관리자는 에스컬레이션을 승인하고 중요 문제에 대한 작업을 살짝 밀어 수행할 수 있습니다.

에이전트(sn_customerservice_agent)와 고객 서비스 관리자(sn_customerservice_manager)는 언제 어디서나 일상 작업 및 승인을 효과적으로 수행할 수 있습니다.

에이전트 작업

에이전트 작업	작업	설명
케이스 수락	왼쪽으로 살짝 밀고 수용을 누릅니다.	본인에게 할당된 케이스를 수용합니다.
케이스에 코멘트 추가	• 오른쪽으로 살짝 밀고 코멘트 추가를 누릅니다. • 상위 메뉴를 누르고 코멘트 추가를 선택합니다.	케이스 작업 메모 또는 추가 코멘트 필드에 정보를 추가합니다.
다른 에이전트에 케이스 할당	• 왼쪽으로 살짝 밀고 할당을 누릅니다. • 상위 메뉴를 누르고 할당을 선택합니다.	이 작업은 할당되지 않은 케이스에 대해 수행할 수 있습니다. 할당 그룹 및 할당 대상 필드를 표시하고 할당을 수행하려면 선택합니다.
자신에게 케이스 할당	• 왼쪽으로 살짝 밀고 나에게 할당을 누릅니다. • 상위 메뉴를 누르고 나에게 할당을 선택합니다.	할당되지 않은 케이스를 자신에게 할당합니다.
케이스 종결	상위 메뉴를 누르고 케이스 종결을 선택합니다.	이 작업을 완료하기 위한 필수 필드인 해결 코드 및 해결 메모 필드를 표시하려면 선택합니다. 추가 코멘트 필드에 해결 코드를 추가하려면 확인란을 활성화합니다.
케이스 편집	상위 메뉴를 누르고 케이스 편집을 선택합니다.	케이스 양식에서 다음 필드를 편집할 수 있습니다. • 짧은 설명 • 계정 • 접촉 창구 • 주의 필요 • 우선순위 • 제품

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

에이전트 작업	작업	설명
		• 자산 • 할당 그룹: 할당 그룹을 선택하면 할당 대상 필드의 값이 지워집니다. • 할당 대상: 할당 그룹 필드에서 그룹을 선택하면 사용 가능한 사용자 목록이 해당 그룹에 속합니다.
케이스 열기	상위 메뉴를 누르고 오픈 케이스를 선택합니다.	케이스를 열고 상태를 정보 대기 중 또는 해결됨에서 오픈으로 변경합니다.
케이스를 중요 케이스로 제안	상위 메뉴를 누르고 중요 케이스 제안을 선택합니다.	케이스를 중요 케이스 후보로 제안합니다. **주:** 이 작업은 Major Issue Management 플러그인이 활성화된 경우 수행할 수 있습니다.
케이스에 대한 솔루션 제안	상위 메뉴를 누르고 솔루션 제안을 선택합니다.	이 작업을 완료하기 위한 필수 필드인 해결 코드 및 해결 메모 필드를 표시하려면 선택합니다. 추가 코멘트 필드에 해결 코드를 추가하려면 확인란을 활성화합니다.
다른 에이전트에 케이스 재할당	왼쪽으로 살짝 밀고 재할당을 누릅니다.	할당된 케이스에 사용할 수 있습니다. 할당 그룹 및 할당 대상 필드를 표시하고 할당을 변경하려면 선택합니다.
추가 정보 요청	• 왼쪽으로 살짝 밀고 정보 요청을 누릅니다. • 상위 메뉴를 누르고 정보 요청을 선택합니다.	추가 코멘트 필드에 요청을 추가합니다.
키워드를 사용하여 케이스 검색(역할: sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice_manager)	검색 창에서 검색 키워드를 입력합니다.	"종결" 상태를 제외한 모든 케이스가 나열됩니다. 상단 메뉴에서 정보를 요청하고, 케이스를 에스컬레이션 하며, 솔루션을 제안할 수 있습니다.
케이스 에스컬레이션(역할: sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice.escalation_requester)	상단 메뉴를 탭하고 케이스 에스컬레이션을 선택한 후 필요한 정보를 입력합니다.	다음 정보를 입력하고 제출을 클릭합니다. • 요청 소스 • 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.

에이전트 작업

에이전트 작업	작업	설명
		• 에스컬레이션 심각도 • 에스컬레이션 템플릿 • 에스컬레이션 근거
에스컬레이션 보기	에스컬레이션 탭을 클릭합니다.	에스컬레이션 근거와 요청자의 이름 등 에스컬레이션에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.
변경 요청 보기(역할: sn_customerservice_agent 및 sn_change_read)	케이스 양식에서 변경 요청 필드를 클릭합니다.	변경 요청 양식 뷰에는 변경 활동의 일정, 계획 수립, 상충 및 상세 정보에 대한 자세한 내용이 표시됩니다.

관리자 작업

관리자 작업	작업	설명
에스컬레이션 승인(역할: approver_user) 주: approver_user 역할이 있는 에이전트는 에스컬레이션 및 변경 요청도 승인할 수 있습니다.	• 내 승인 > 에스컬레이션으로 이동합니다. • 상단 메뉴를 탭하거나 왼쪽으로 살짝 밉니다. • 거부 또는 승인을 클릭합니다.	• 보류 중인 승인은 가장 오래된 요청을 기준으로 표시됩니다. • 승인됨 탭을 클릭하여 승인된 에스컬레이션을 확인합니다. 주: 에스컬레이션이 발생하면 승인할 권한이 있는 그룹에 속한 사용자에게 알립니다. 승인자는 이를 검토하고 승인합니다.
변경 요청 검토 및 승인(역할: approver_user) 주: approver_user 역할이 있는 에이전트는 에스컬레이션 및 변경 요청도 승인할 수 있습니다.	• 케이스 양식에서 내 승인>변경 요청으로 이동합니다. • 변경 요청 양식에서 평가 상태에 있는 변경 요청을 승인하거나 거부합니다.	변경 요청에는 변경 요청을 평가하는 관리자나 팀 구성원이 필요합니다. 요청을 평가하고 승인하거나 거부합니다. 주: 변경 요청이 발생하면 승인할 권한이 있는 그룹에 속한 사용자에게 알립니다. 승인자는 이를 검토하고 승인합니다.

고객 서비스 관리를 위한 시간 기록

케이스에서 작업한 시간과 케이스 작업을 기록합니다. 작업한 시간 항목은 관리자 승인을 위해 시간 카드와 타임시트를 자동으로 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.

고객 서비스 에이전트(sn_customerservice_agent 역할의 사용자)는 케이스 관련 활동에 작업한 시간을 기록하고, 시간 카드와 타임시트를 작성하고, 승인을 위해 제출할 수 있습니다. 관리자는 타임시트를 승인하고, 여러 활동 유형에 대한 요율표를 정의하고, Expense Line으로 변환할 수 있습니다.

시간 기록 기능은 Time Card Management 애플리케이션의 기능을 고객 서비스 관리로 확장합니다. 에이전트는 케이스 또는 케이스 작업 양식에서 케이스 및 작업에 소요된 시간을, 작업한 시간 양식에서 회의 또는 교육 등의 다른 활동에 소요된 시간을 기록할 수 있습니다. 작업한 시간 항목은 자동으로 각 작업과 선택한 작업 유형에 대한 시간 카드를 만듭니다. 시간 카드는 주간 타임시트에 자동으로 포함됩니다.

시간 기록 기능은 Cost Management 애플리케이션의 기능을 고객 서비스 관리로도 확장합니다. 고객 서비스 관리자는 다양한 활동에 대해 서로 다른 요율을 정의하는 노동 요율표를 만들 수 있습니다. 타임시트는 노동 요율표를 사용하여 비용을 결정하고 경비 라인을 생성합니다.

에이전트는 시간 카드에 기록된 시간을 수정할 수 있습니다. 일단 타임시트가 승인되고 시간 카드가 처리되어도 에이전트는 뒤로 돌아가 작업한 시간을 수정할 수 있습니다. 타임시트가 보류 중 상태로 되돌아가고 새 시간 카드가 생성됩니다. 에이전트가 같은 주 동안 승인된 타임시트에 작업한 시간 기록을 더 추가하면 이번 주에 대해 새 타임시트 기록이 만들어집니다.

관리자는 할당 그룹에 있는 에이전트의 작업한 시간 기록, 시간 카드 및 타임시트를 보고 타임시트를 승인하거나 거부할 수 있습니다. 타임시트가 승인되면 시스템은 시간 카드를 처리하고 시간 카드 범주를 기준으로 요율표를 사용하여 Expense Line을 만듭니다.

시간 기록 플러그인

시간 기록 기능을 사용하려면 고객 서비스 관리 플러그인(com.sn_customerservice)과 Customer Service 플러그인(com.snc.csm_time_recording)의 시간 기록이 필요합니다.

사용자 역할

시간 기록 기능은 다음 역할을 추가합니다.

시간 기록 사용자 역할

역할	설명
시간 카드 사용자 [timecard_user]	케이스에서 작업한 시간과 작업을 기록합니다. 시간 카드의 작업한 시간 항목을 보고, 수정하고, 삭제하고, 승인을 위해 타임시트를 제출합니다. 고객 서비스 에이전트 (sn_customerservice_agent) 역할의 사용자는 timecard_user 역할을 상속합니다. 이 역할은 에이전트가 만든 타임시트, 시간 카드 및 작업한 시간 기록에 대한 액세스를 제한합니다.
시간 카드 관리자 [timecard_admin]	고객 서비스 에이전트에 대한 타임시트를 검토, 승인 및 거부합니다. 고객 서비스 관리자 역할 (sn_customerservice_manager)의 사용자는 timecard_admin, timecard_approver, and timecard_manager 역할을 상속합니다.

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

시간 기록 사용자 역할

역할	설명
	이 역할은 관리자에게 할당된 그룹의 에이전트가 생성한 타임시트, 시간 카드, 작업한 시간 기록에 대한 액세스를 제한합니다.

시스템 속성

시간 기록 기능은 다음 속성을 추가합니다.

시간 기록 시스템 속성

속성	설명
com.snc.time_card.time_worked	고객 서비스 관리의 시간 기록 기능을 활성화합니다. 기본 설정은 **false**입니다.
com.snc.time_card.default_rate	노동 요율표의 요율을 사용할 수 없는 경우, 시간 카드를 처리할 때 사용되는 기본 시간별 급료입니다.

타임시트 정책

시간 기록 기능은 기본 타임시트 정책을 사용합니다.

sn_customerservice_agent 역할의 사용자의 경우, 작업한 시간 기록을 생성하면 **com.snc.time_card.time_worked** 시스템 속성의 설정과 상관 없이 자동으로 시간 카드가 생성되거나 수정됩니다. 타임시트 정책은 이 기능을 제어합니다. 시스템 관리자는 sn_customerservice_agent 역할을 가진 특정 사용자에 대한 개별 타임시트를 만들어 해당 사용자의 시간 카드 자동 생성을 비활성화할 수 있습니다.

노동 요율표

시간 기록 기능은 노동 요율표로 **CSM** 요율표(기본값) 하나만 제공합니다.

필요한 경우 시스템 관리자는 추가 노동 요율표를 만들 수 있습니다. 다음으로 이동 비용 〉 비용 〉 노동 요율표 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭하여 노동 요율표를 생성합니다.

케이스 또는 활동에 대해 작업한 시간 기록

고객 서비스 에이전트는 케이스 또는 케이스 작업에 대해 작업한 시간뿐만 아니라, 다른 활동에 할애한 시간도 기록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
에이전트는 케이스 또는 케이스 작업에서 작업한 시간을 기록할 수 있습니다. 케이스 또는 작업 상태에 관계 없이 작업한 시간을 기록할 수 있습니다. 에이전트는 다음으로 이동하여 타임시트 모듈에서 작업한 시간도 기록할 수 있습니다. 타임시트 〉 시간 기록 〉 내 시간은 일했다.

에이전트가 작업한 시간 기록을 만들면 작업 날짜를 기준으로 그 주에 대한 시간 카드 및 타임시트가 자동으로 만들어집니다. 작업 및 범주 유형에 대한 시간 카드가 만들어집니다. 각 시간 카드에 기록된 총 시간은 시간 카드 관련 목록의 현재 타임시트에 기록됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 양식이나 케이스 작업 양식에서 작업한 시간을 기록하려면 다음을 수행합니다.

옵션	설명
플랫폼 인터페이스	케이스나 작업으로 이동하여 시간 기록을 클릭합니다.
Agent Workspace	케이스나 작업으로 이동하여 추가 UI 작업 아이콘(•••)을 클릭하고 시간 기록을 클릭합니다.

그러면 작업과 사용자 필드가 이미 채워져 있는 작업한 시간 양식이 열립니다.

2. 타임시트 모듈에서 작업한 시간을 기록하려면 다음을 수행합니다.

   a. 다음으로 이동 타임시트 〉 시간 기록 〉 내 작업한 시간 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다. 그러면 사용자 필드가 이미 채워져 있는 작업한 시간 양식이 열립니다.

   b. 작업 필드에서 작업 번호를 선택합니다.

3. 작업 날짜를 선택합니다.
4. 기록 중인 시간에 대한 범주를 선택합니다.
5. 작업한 시간을 입력합니다.
6. 코멘트 필드에 추가 정보를 입력합니다.
7. 다음 작업 중 하나를 클릭합니다.

옵션	설명
플랫폼 인터페이스	제출을 클릭합니다.
Agent Workspace	저장을 클릭합니다.

작업한 시간 양식이 저장되고 다음 목록에 추가됩니다.

- 케이스 또는 케이스 작업 양식의 작업한 시간 관련 목록입니다.
- 현재 타임시트 양식에 있는 시간 카드 관련 목록입니다.
- 타임시트 모듈의 작업한 시간 목록입니다.

이 항목이 선택한 범주에 대해 처음으로 작업한 항목인 경우, 해당 범주에 대한 시간 카드가 작성됩니다. 해당 범주의 시간 카드가 이미 있으면 작업한 시간 기록이 해당 카드에 추가됩니다.

케이스 또는 활동에 대해 작업한 시간 검토

고객 서비스 에이전트는 케이스 및 케이스 작업에 대해 작업한 시간을 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보

케이스 및 케이스 작업 양식의 작업한 시간 관련 목록에는 케이스나 작업에 대해 만들어진 작업한 시간 기록이 표시됩니다. 이 관련 목록에서, 에이전트는 이 기록된 시간을 검토하고 새로 작업한 시간 기록을 추가하고, 기록을 삭제할 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.

프로시저

1. 원하는 케이스 또는 케이스 작업으로 이동합니다.
2. 작업한 시간 관련 목록으로 이동합니다.
3. 작업한 시간 기록을 보려면 해당 기록에 대한 코멘트를 클릭합니다.

케이스 또는 활동에 대해 작업한 시간 항목 수정 또는 삭제

에이전트는 기존의 작업한 시간 항목을 수정 및 삭제하고, 타임시트가 승인된 후에 새 항목을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
에이전트는 승인된 시간 시트에 대해 작업한 시간 작업 항목을 수정하거나 삭제할 수 있습니다. 이러한 항목을 변경하면 기존 시간 카드가 업데이트되고 필요한 경우 새 시간 카드가 생성되며 업데이트 된 타임시트가 생성됩니다.

> **주:**
> 시간 카드를 수동으로 편집하지 마십시오. 업데이트된 시간 카드 및 타임시트를 생성하는 원래 작업한 시간 항목을 편집합니다.

프로시저

1. 작업한 시간 항목을 수정하거나 삭제하려면 다음과 같이 하십시오.
   - 원하는 케이스 또는 케이스 작업으로 이동하고, 작업한 시간 관련 목록을 클릭한 다음, 원하는 항목을 클릭합니다.
   - 다음으로 이동 타임시트 〉 내 작업한 시간 을 클릭하고 원하는 항목을 클릭합니다.
2. 항목을 수정하려면 원하는 필드를 변경하고 업데이트를 클릭합니다.
3. 항목을 삭제하려면 삭제를 클릭합니다.

시간 카드 검토

고객 서비스 에이전트는 작업한 시간 기록에서 만든 시간 카드를 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent

이 태스크 정보
케이스 및 케이스 작업 양식의 작업한 시간 관련 목록에는 케이스나 작업에 대해 만들어진 작업한 시간 기록이 표시됩니다. 이 목록에는 작업한 시간 기록으로부터 만들어진 시간 카드도 표시됩니다.

프로시저

1. 원하는 케이스 또는 케이스 작업으로 이동합니다.
2. 작업한 시간 관련 목록으로 이동합니다.
3. 시간 카드를 보려면 해당 기록에 대한 시간 카드를 클릭합니다.
   시간 카드는 이 케이스 또는 케이스 작업에 대해 작업한 시간을 일 단위로 세분화합니다.

고객 서비스 에이전트의 타임시트 검토 및 제출

에이전트는 타임시트를 검토하고 승인을 위해 관리자에게 제출할 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_customerservice_agent

이 태스크 정보
각 범주에 대해 작업한 총 시간은 시간 카드와 타임시트에 기록됩니다. 타임시트에서 일별 및 범주별로 총 시간을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 타임시트 〉 내 타임시트 〉 현재 타임시트.
2. 원하는 경우, 시간 카드 관련 목록에서 타임시트와 연결된 시간 카드를 검토합니다.
3. 타임시트 제출을 클릭합니다.
   승인을 위해 타임시트가 관리자에게 제출됩니다. 타임시트의 상태가 보류 중에서 전송됨으로 변경되고 양식은 읽기 전용이 됩니다. 연결된 시간 카드의 상태도 제출됨으로 변경됩니다.

고객 서비스 에이전트의 타임시트 검토 및 승인

관리자는 할당 그룹에 있는 에이전트의 시간 카드와 타임시트를 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
타임시트가 승인되면 시간 카드가 처리되어 정의된 노동 요율표를 참조하는 Expense Line을 만드는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 매니저 〉 타임시트 - 보류 중인 승인 리스트.
2. 타임시트를 선택합니다.
3. 필요한 경우, 시간 카드 관련 목록에서 이 타임시트와 연결된 시간 카드를 검토합니다.
4. 사용 가능한 작업 중 하나를 클릭합니다.

옵션	설명
승인	타임시트와 연결된 시간 카드의 상태가 처리됨으로 변경되고 이 기록은 읽기 전용이 됩니다.
거부	타임시트와 연결된 시간 카드의 상태가 거부됨으로 변경됩니다. 고객 서비스 에이전트가 타임시트를 수정하고 승인을 위해 다시 제출할 수 있습니다.

시간 카드로 만든 **Expense Line** 검토

고객 서비스 에이전트가 제출한 시간 카드 및 타임시트에서 만든 Expense Line을 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: financial_mgmt_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 비용 〉 비용 〉 경비 라인.
2. Expense Line 목록에서 원하는 비용을 선택하고 세부 정보를 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.

에이전트 달력 관리

고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자는 에이전트 달력을 사용하여 작업 일정 및 할당을 보고 모임이나 약속 등의 개인 이벤트도 추가할 수 있습니다.

에이전트 달력은 여러 가지 작업 일정이나 교대조를 관리하고 에이전트 및 기술자를 특정 기간의 교대조에 할당하기 위한 도구를 제공합니다. 달력에는 고정 또는 가변 작업 일정과 주, 월 또는 기타 패턴으로 회전하는 교대조를 수용하는 유연성이 있습니다. 에이전트 일정 관리자는 각 달력 사용자에 대한 일정 구성과 달력에 표시할 작업 유형을 포함하여, 달력 구성을 만듭니다.

에이전트 달력에 저장된 일정 정보는 할당 워크벤치, Central Dispatch 및 자동 할당과 같은 기타 ServiceNow 애플리케이션 및 기능에서 사용됩니다. 할당 워크벤치는 미리 정의된 기준을 평가하고 케이스 할당을 위한 에이전트를 추천할 때 예정된 작업 일정 및 개인 휴가를 기준으로, 에이전트 가용성을 사용합니다. 현장 서비스 관리 및 시설 서비스 관리와 같은 서비스 관리 핵심 애플리케이션에서 자동 할당은 작업을 할당하기 전에 에이전트 작업 일정을 평가합니다.

에이전트 달력 관리자는 애플리케이션 내비게이터의 Agent Schedule 메뉴에 접근할 수 있습니다. 이 메뉴에는 다음 모듈이 들어 있습니다.

- 이벤트 구성: 에이전트 달력에 표시되는 각 유형의 이벤트나 작업에 대한 구성을 만듭니다.
- 작업 일정: 각 달력 사용자에 대한 하나 이상의 작업 일정을 만듭니다.
- 에이전트 개인 이벤트: 각 에이전트에 대한 개인 일정을 만들고 이런 일정에 이벤트를 추가합니다.
- 일정: 일정을 만들거나 수정합니다. 자세한 내용은 일정 을 참조하십시오.

달력 보기

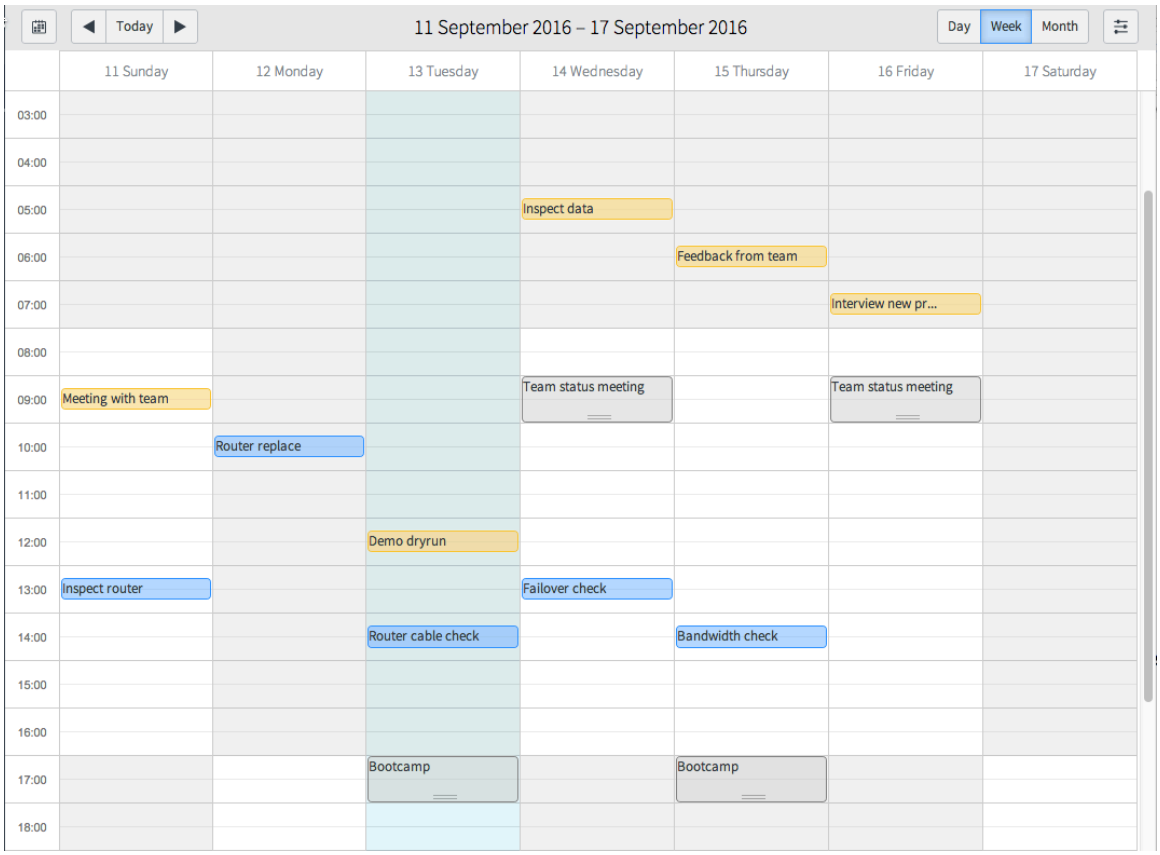
agent_schedule_user 역할을 지닌 고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자는 다음과 같은 방식으로 개인 달력에 접근할 수 있습니다.

- 고객 서비스 〉 내 일정
- 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 일정

주:
에이전트 달력은 모바일 애플리케이션과 모바일 앱에서 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 달력



달력은 하루, 1주일 또는 한 달을 표시할 수 있습니다. 달력 헤더의 버튼을 사용하여 뷰를 전환할 뿐만 아니라, 시간 뒤로 또는 앞으로 이동할 수 있습니다. 에이전트의 예약된 작업 시간은 회색으로 강조 표시되고 현재 날짜가 파란색으로 강조 표시됩니다. 에이전트 달력은 에이전트에 할당된 작업뿐만 아니라, 개인 이벤트도 표시합니다. 각 유형의 이벤트는 달력에 다른 색상으로 표시됩니다.

에이전트는 특정 시간 슬롯을 두 번 클릭하고 새 이벤트 팝업 창에서 세부 정보를 입력하거나 클릭하고 끌어서 이벤트를 달력에 추가할 수 있습니다. 또한 에이전트는 끌어서 놓기로 이벤트를 이동할 수 있습니다. 이벤트를 클릭하면 이벤트 세부정보를 포함한 팝업이 표시되고 이벤트를 두 번 클릭하면 이벤트 기록이 열립니다.

플러그인

에이전트 일정 플러그인(com.snc.agent_schedule)은 고객 서비스 관리 및 현장 서비스 관리 플러그인의 일부로 활성화됩니다.

테이블

Agent Schedule 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

Agent Schedule 플러그인과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
에이전트 작업 일정 [agent_work_schedule]	일정의 날짜 범위와 일정 유형을 포함하여, 각 에이전트에 대한 하나 이상의 작업 일정을 저장합니다.
에이전트 개인 일정	교육, 개인 휴가 또는 회의와 같은 각 에이전트에 대한 개인 달력 이벤트를 저장합니다.

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

Agent Schedule 플러그인과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[agent_events]	
이벤트 구성 [agent_schedule_task_config]	케이스 작업 또는 작업 주문 작업과 같은 에이전트 달력에 표시되는 각 작업 유형에 대한 구성을 저장합니다.
Agent Schedule 사용자 구성 [agent_schedule_user_pref]	달력에 대한 에이전트의 개인화 데이터를 저장합니다. agent_schedule_user 역할의 사용자가 개인 달력에 액세스할 때 자동으로 사용자 구성이 생성됩니다.
Agent Schedule 관계 [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	에이전트 구성과 이벤트 구성 간의 관계를 저장합니다. 관계 항목은 이벤트 구성에서 선택된 작업 테이블에 대한 사용자의 읽기 액세스를 기반으로 자동으로 생성됩니다.
Agent Schedule 정의 테마 [agent_schedule_definition_theme]	에이전트 달력에 다양한 유형의 작업을 표시하는 데 사용되는 색상을 저장합니다.

사용자 역할

Agent Schedule(com.snc.agent_schedule) 플러그인에 포함된 사용자 역할은 다음과 같습니다.

Agent Schedule 플러그인에 포함된 역할

역할	설명
Agent Schedule 관리자 [agent_schedule_admin]	에이전트 달력 구성을 설정합니다. 포함하는 역할: • agent_schedule_user • schedule_admin
Agent Schedule 사용자 [agent_schedule_user]	고객 서비스 에이전트 및 현장 서비스 기술자에게 개인 달력 액세스 및 업데이트를 허용합니다.

관련 정보

일정 생성 및 사용

에이전트 달력 구성

에이전트 달력 구성

에이전트 달력 관리자 역할의 사용자는 여러 일정 구성 작업을 수행할 수 있습니다.

이러한 작업은 다음과 같습니다.

- 각 달력 사용자에 대한 하나 이상의 일정 구성 만들기
- 달력에 표시할 각 이벤트 유형에 대한 이벤트 구성 만들기
- 에이전트에 할당할 작업 일정 만들기

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

필요한 경우, 사용자가 스스로 달력 사용자에 대한 개인 이벤트를 만드는 작업을 수행하더라도, 에이전트 달력 관리자가 이 작업을 수행할 수 있습니다.

관련 정보

에이전트 달력 관리

에이전트 달력 사용

에이전트 달력에 대한 이벤트 구성 만들기

에이전트 달력에 표시된 각 항목 유형에 대한 구성을 만듭니다. 항목으로는 팀 달력에서 추적하고 관리할 수 있는 이벤트 유형과 같은 케이스 작업, 작업 주문 작업, 약속 또는 일정 항목이 포함될 수 있습니다.

시작하기 전에

일정 항목은 일정 범위 [cmn_schedule_span] 테이블을 사용하여 여러 유형의 이벤트를 저장합니다.

기본적으로 이벤트 유형 구성에 대해 다음 유형의 일정 항목을 사용할 수 있습니다.

- 이벤트 — 약속
- 이벤트 — 제외됨
- 이벤트 — 회의
- 이벤트 — 전화
- 이벤트 — 휴가
- 이벤트 — 기타

이러한 구성은 기본적으로 비활성화됩니다. 다음으로 이동하여 구성을 활성화할 수 있습니다. **Agent Schedule** 〉 이벤트 구성, 이벤트 유형 구성을 선택하고 활성화할 하나 이상의 이벤트 구성 유형에 대해 활성 필드를 **true** 로 설정합니다. 각 구성은 팀 달력에 개별 이벤트 유형으로 표시됩니다.

필요한 역할: agent_schedule_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **Agent Schedule** 〉 이벤트 구성 을 클릭하고 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

2. 필요에 따라, 이벤트 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이벤트 구성 양식

필드	설명
이름	이 구성에 대한 설명적 이름입니다.
레이블 구성	에이전트 달력에서 이 이벤트에 대해 표시되는 이름입니다.
색상 테마	에이전트 달력에 이 유형의 일정을 표시하는 데 사용되는 색상입니다.
설정	
설정	이 구성에 대한 설정 방법입니다. ○ 단순: 조건 작성기를 사용하여 이 구성을 설정합니다. ○ 스크립트됨: 고급 스크립트를 사용하여 이 구성을 설정합니다.
테이블	이 유형의 구성에 대한 작업이 저장되는 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
필터	조건 작성기를 사용하여 선택한 작업 유형에 대한 원하는 조건을 만듭니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 상태 필드에 필터를 포함하여 열려 있는 이러한 작업만 표시합니다.
사용자 필드	작업에 할당되는 사용자를 제공하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 테이블 sn_customerservice_task에서 할당 대상 필드를 사용합니다. 케이스 작업이 할당되면 이것은 이 필드에서 선택된 사용자에 대한 에이전트 달력에 나타납니다.
이벤트 유형	일정 항목의 유형입니다.
표시 필드	에이전트 달력에서 이 이벤트 유형에 대해 표시될 정보를 제공하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 테이블 sn_customerservice_task에서 제목 필드를 사용합니다. 케이스 작업이 할당되면 작업의 제목이 에이전트 달력에 나타납니다.
시작 날짜 필드	작업에 대한 시작 날짜를 제공하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 테이블 sn_customerservice_task에서 예상 시작 필드를 사용합니다. 케이스 작업이 할당되면 이것은 이 필드에서 지정된 날짜와 시간에 시작하는 에이전트 달력에 나타납니다.
종료 날짜 필드	작업에 대한 종료 날짜를 제공하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 케이스 작업에 대한 이벤트 구성은 작업 테이블 sn_customerservice_task에서 기한 필드를 사용합니다. 케이스 작업이 할당되면 이것은 이 필드에서 지정된 날짜와 시간에 종료되는 에이전트 달력에 나타납니다. **주:** Agent Schedule 관리자는 작업 테이블에서 시작 날짜 필드와 종료 날짜 필드에 대한 필드를 선택할 수 있으므로, 종료 날짜가 시작 날짜보다 이른 시기일 수 있습니다. 이 이벤트에서 작업은 두 시점 사이의 에이전트 달력에 표시됩니다.
스크립트	고급 스크립트를 사용하여 이벤트 구성을 만듭니다. **주:** 이 필드는 설정 필드에서 스크립트됨 값이 선택될 때 사용할 수 있습니다.

3. 다음 동작 중 하나를 수행합니다.
   - 기존 구성에서 구성을 만든 경우 업데이트를 클릭합니다.
   - 새 구성을 만든 경우 제출을 클릭합니다.

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

에이전트 또는 기술자의 작업 일정 만들기

Agent Schedule 관리자 역할의 사용자는 고객 서비스 에이전트 또는 현장 서비스 기술자에 대해 하나 이상의 작업 일정을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_admin

이 태스크 정보
작업 일정에는 낮 교대조 또는 저녁 교대조 같은 날짜 범위와 일정 유형이 포함됩니다. 에이전트와 기술자는 여러 작업 스케줄을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Schedule** 〉 작업 일정레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필요에 따라, 에이전트 작업 일정 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

에이전트 작업 일정 양식

필드	설명
시작일	작업 일정의 첫 날입니다.
종료일	작업 일정의 마지막 날입니다.
사용자	선택한 에이전트 또는 기술자입니다.
작업 일정	일정 목록에서 선택된 일정입니다.
유형	에이전트 또는 기술자가 이 일정 중에 수행하는 작업의 유형입니다. ○ 기본 작업 ○ 기타 에이전트는 특정 날짜 범위에 대해 기본 일정을 하나만 가질 수 있습니다. 기본 일정은 겹칠 수 없습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

에이전트 또는 기술자에 대한 개인 이벤트 만들기

Agent Schedule 관리자 역할의 사용자는 에이전트의 개인 일정에 나타나는 개인 이벤트를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_admin

이 태스크 정보
에이전트와 기술자들은 일반적으로 개인 이벤트를 자신의 달력에 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Schedule** 〉 에이전트 개인 이벤트레이블이 표시됩니다.
2. 원하는 에이전트에 대한 개인 일정을 선택합니다.
3. 일정 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 필요에 따라, 일정 항목 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.

일정 항목 양식

필드	설명
이름	이벤트의 이름입니다.
유형	이벤트의 유형: ○ 휴가 ○ 약속 ○ 회의 ○ 전화 ○ 제외됨 ○ 당직 ○ 휴가 - 승인 중 ○ 휴가 - 거부됨
표시 형식	에이전트의 개인 달력에 이 이벤트를 다음 중 하나로 표시합니다. ○ 다른 용무 중 ○ 사용 가능 ○ 미정 ○ 당직 자동 할당과 케이스 할당 워크벤치에 대한 에이전트 가용성 계산에서 시간 블록을 제외하려면 다른 용무 중을 선택합니다.
시작	개인 이벤트의 시작 날짜 및 시간입니다.
종료	개인 이벤트의 종료 날짜 및 시간입니다.
하루 종일	이벤트가 하루 종일 지속되는 경우 이 확인란을 활성화합니다.
반복	빈도를 선택하여 반복 이벤트를 만듭니다. 선택 항목에 따라, 빈도 정보를 완료하는 데 다른 필드가 필요합니다. ○ 반복 안 함 ○ 매일 ○ 주중 매일(월-금) ○ 주말마다(토, 일) ○ 매주 월, 수, 금 ○ 매주 화, 목 ○ 매주 ○ 월별 ○ 매년
반복 간격	반복되는 이벤트의 빈도 수를 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.

필드	설명
반복 요일	매주 이벤트의 경우, 요일을 선택합니다.
월별 유형	월별 이벤트의 경우 다음 중 하나를 선택합니다. 이러한 선택 항목은 시기 필드에 있는 요일과 날짜를 반복의 기준으로 사용합니다. ○ 일(월 중) ○ 요일 ○ 달의 마지막 날 ○ 달의 마지막 주
연간 유형	월별 이벤트의 경우 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 일(년 중): 이 선택 항목은 시기 필드에 있는 요일과 날짜를 반복의 기준으로 사용합니다. ○ 부동: 이 선택 항목의 경우, 변동주, 변동일, 변동월 필드를 완료하십시오.
반복 기간	반복되는 이벤트의 종료 날짜를 선택합니다.
변동주	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 주를 선택합니다.
변동일	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 일을 선택합니다.
변동월	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 월을 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

에이전트 달력으로 사용할 일정 만들기

에이전트 달력 관리자 역할의 사용자는 에이전트 달력으로 사용할 일정을 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_admin

이 태스크 정보
에이전트 달력에 대한 일정을 만들 때 일정 기능이 사용됩니다. 자세한 내용은 일정 을 참조하십시오.

일정은 두 가지 유형의 기록으로 구성됩니다.

- 일정 기록은 시간대와 일정 유형을 지정하고 하나 이상의 일정 항목을 사용합니다. 일정 기록은 일정 [cmn_schedule] 테이블에 저장됩니다.
- 일정 항목 기록은 일정에서 포함되거나 제외되는 기간을 지정합니다. 일정 항목은 일정 항목 [cmn_schedule_span] 테이블에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Schedule** 〉 일정레이블이 표시됩니다.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 일정 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.

일정 양식 필드 및 설명

필드	설명
이름	일정에 대한 고유한 이름을 입력합니다.
시간대	일정의 시간대를 선택합니다. 부동을 선택하면 무엇이 해당 항목에 액세스하든, 그에 따라 시간대가 지정됩니다.
상위	상위 일정을 선택하여 새 일정을 제한합니다.
유형	일정의 목적을 설명하는 레이블을 입력합니다. 다음 시스템 용어 중 하나를 사용하여 특정 일정을 처리하는 방법을 결정할 수도 있습니다. ○ 제외됨: SLA 개수에서 기간을 제외합니다. ○ 유지관리: 변경 관리 활동이 허용되는 기간을 지정합니다. 유지관리 일정 항목을 포함하는 일정도 유지관리 일정 항목을 포함할 수 없습니다. ○ 블랙아웃: 변경 관리 일정에서 기간을 제외합니다. 블랙아웃 일정 항목을 포함하는 일정도 유지보수 일정 항목을 포함할 수 없습니다.
설명	〔선택사항〕 일정을 설명합니다.

주:
현재 일정에 정의된 활성 항목이 없으면 일정 양식에 경고 메시지가 표시됩니다. 일정이 제외만 포함하는 하위 일정일 경우, 제외는 비활성 항목이므로 해당 메시지를 무시합니다.

4. 헤더 막대를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

주:
유지관리 유형의 일정을 만들고 기록을 저장하면 UI 정책이 양식에서 유형 필드를 숨깁니다. 유형 필드의 값을 보거나 변경하려면 일정 양식이 아닌 일정 목록을 보고 필요한 경우 유형 열을 추가합니다. 유형 열의 값에 대한 셀을 두 번 클릭하고 목록 뷰에서 수정할 수 있습니다.

5. 하나 이상의 일정 항목을 구성합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

에이전트 달력 사용

에이전트 달력 사용자 역할의 사용자는 이벤트를 개인 달력에 추가하고 다른 유형의 이벤트를 표시하거나 숨기도록 달력을 구성할 수 있습니다.

관련 정보

에이전트 달력 구성

에이전트 달력 관리

에이전트 달력에 이벤트 추가

Agent Schedule 사용자 역할의 사용자는 개인 달력에 이벤트를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 사용자의 달력으로 이동합니다.
   - 고객 서비스 〉 내 일정
   - 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 일정
2. 타임 슬롯을 두 번 클릭하거나 달력에서 타임 슬롯을 클릭하고 끌어 새 이벤트 양식을 엽니다.
3. 필요에 따라, 새 이벤트 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 이벤트 양식 필드 및 설명

필드	설명
이름	이벤트의 이름입니다.
유형	이벤트의 유형: ○ 휴가 ○ 약속 ○ 회의 ○ 전화 ○ 제외됨 ○ 당직 ○ 휴가 - 승인 중 ○ 휴가 - 거부됨
표시 형식	에이전트의 개인 달력에 이 이벤트를 다음 중 하나로 표시합니다. ○ 다른 용무 중 ○ 사용 가능 ○ 미정 ○ 당직 자동 할당과 케이스 할당 워크벤치에 대한 에이전트 가용성 계산에서 시간 블록을 제외하려면 다른 용무 중을 선택합니다.
시작	개인 이벤트의 시작 날짜 및 시간입니다.
종료	개인 이벤트의 종료 날짜 및 시간입니다.
하루 종일	이벤트가 하루 종일 지속되는 경우 이 확인란을 활성화합니다.
시간대	〔읽기 전용〕 에이전트가 사용자 프로파일에서 특정 시간대를 선택하면 해당 시간대가 여기에 표시되고 이 이벤트의 시간대로 사용됩니다. 사용자 프로파일의 시간대 필드를 변경해도 이 이벤트에 대한 시간대 지정은 변경되지 않습니다.
반복	빈도를 선택하여 반복 이벤트를 만듭니다. 선택 항목에 따라, 빈도 정보를 완료하는 데 다른 필드가 필요합니다. ○ 반복 안 함 ○ 매일 ○ 주중 매일(월-금)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 주말마다(토, 일) ○ 매주 월, 수, 금 ○ 매주 화, 목 ○ 매주 ○ 월별 ○ 매년
반복 간격	반복되는 이벤트의 빈도 수를 입력합니다.
반복 요일	매주 이벤트의 경우, 요일을 선택합니다.
월별 유형	월별 이벤트의 경우 다음 중 하나를 선택합니다. 이러한 선택 항목은 시기 필드에 있는 요일과 날짜를 반복의 기준으로 사용합니다. ○ 일(월 중) ○ 요일 ○ 달의 마지막 날 ○ 달의 마지막 주
연간 유형	월별 이벤트의 경우 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 일(년 중): 이 선택 항목은 시기 필드에 있는 요일과 날짜를 반복의 기준으로 사용합니다. ○ 부동: 이 선택 항목의 경우, 변동주, 변동일, 변동월 필드를 완료하십시오.
반복 기간	반복되는 이벤트의 종료 날짜를 선택합니다.
변동주	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 주를 선택합니다.
변동일	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 일을 선택합니다.
변동월	부동의 매년 반복되는 이벤트의 경우, 월을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   새 이벤트는 에이전트 달력에 나타나고 에이전트 개인 일정 양식의 일정 항목 관련 목록에도 나타납니다.

에이전트 달력에서 이벤트 이동

Agent Schedule 사용자 역할의 사용자는 개인 달력에서 이벤트를 이동할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_user

프로시저

1. 사용자의 달력으로 이동합니다.
   - 고객 서비스 〉 내 일정
   - 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 일정
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 이벤트를 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.

옵션	설명
이벤트를 클릭하여 새 날짜나 시간으로 끌어 놓습니다.	이벤트 기록의 시기 및 대상 필드가 새 정보로 업데이트됩니다.
이벤트를 두 번 클릭하여 이벤트 기록 열기	시기 및 대상 필드의 날짜 및 시간 정보를 변경하고 제출을 클릭합니다. 이벤트가 달력의 새 위치에 나타납니다.

에이전트 달력에서 이벤트 유형 표시 또는 숨기기

Agent Schedule 사용자 역할의 사용자는 개인 달력을 개인화하고 다른 유형의 이벤트를 표시하거나 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent_schedule_user

프로시저

1. 사용자의 달력으로 이동합니다.
   - 고객 서비스 〉 내 일정
   - 현장 서비스 〉 에이전트 〉 내 일정
2. 달력 헤더에서 구성 아이콘을 눌러 일정 구성 메뉴를 표시합니다.
3. 다양한 이벤트 유형에 스위치를 활성화하거나 비활성화합니다.
   스위치가 오른쪽으로 이동하고 녹색 배경으로 나타나면 옵션이 활성화된 것입니다.
4. 구성 아이콘을 다시 클릭하면 일정 구성 메뉴가 숨겨집니다.
   달력은 활성화된 작업 유형을 표시합니다.

설치 기반 작업 계획

애플리케이션에 설치 기반 작업 계획을 고객 서비스 관리 생성하여 설치 기반 항목과 관련된 상세 정보를 가져올 수 있습니다. 작업 계획은 설치 기반 항목의 기본 세부 정보를 생성, 유지관리 및 확인하는 데 도움이 됩니다. 설치 기반 항목에 대한 정기적인 적시의 유지관리를 계획할 수도 있습니다.

개요

작업 계획은 설치 기반 항목에 대해 수행해야 하는 정기적인 유지관리에 필요한 정보를 제공합니다. 제품 모델에 대한 작업 계획을 생성할 수 있습니다. 해당 제품 모델과 연결된 모든 설치 기반 항목은 동일한 작업 계획을 상속합니다.

Planned Work Management 테이블에 대한 읽기 권한을 가질 수 있도록 고객 및 소비자 서비스 에이전트에게 sn_fsm_planned_wm.planned_work_read 역할을 할당합니다.

CSM Configurable Workspace에서 작업 계획을 생성할 수도 있습니다. 작업 공간에서 작업 계획을 생성하려면 고객 서비스 관리(CSM) Configurable Workspace에서 작업 계획 생성 문서를 참조하십시오.

작업 계획에 대한 관련 목록

설치 기반 양식의 관련 목록 섹션을 통해 설치 기반 항목에 대한 장치 검사 및 성능과 같은 유지관리 작업을 수행하거나 볼 수 있습니다. 다음 표에는 작업 계획의 관련 목록에 대한 설명이 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.

작업 계획 관련 목록

관련 목록	설명
작업 계획	설치 기반 항목의 유지관리 요구사항을 관리합니다. 여기에는 유지관리를 수행해야 하는 빈도, 설치 기반의 유지관리 활동의 정의, 수행 순서에 대한 정보가 포함됩니다. 작업 계획을 생성하려면 를 사용하여 작업 계획 생성 고객 서비스 관리(CSM) 문서를 참조하십시오.
계획된 작업 일정	작업 계획의 일정 구현 시기와 규칙성을 측정합니다. 계획된 작업 일정에는 기간, 미터, 조건 및 스크립트와 같은 트리거가 존재하여 작업 계획 마일스톤이 충족되는지 확인합니다. 계획된 작업 일정을 생성하려면 Configure a work schedule 문서를 참조하십시오.
계획된 작업 일정 템플릿	설치 기반 항목에 대해 수행해야 하는 계획된 유지보수 활동과 수행 순서를 설명합니다. 계획된 작업 일정 템플릿을 생성하려면 Associate a work order template to a work schedule 문서를 참조하십시오.
작업 주문	현장 서비스 에이전트에 대한 작업 주문을 생성하여 설치 기반 항목에 대해 예약된 유지관리 활동을 수행합니다. 작업 주문을 생성하려면 작업 주문 생성 문서를 참조하십시오. 설치 기반 양식에서 관련 목록을 선택하여 설치 기반 항목에 대한 작업 주문을 생성합니다. 계획된 작업 일정 양식에서 작업 주문 관련 목록을 선택하여 작업 계획에 대한 작업 주문을 생성합니다.
작업 주문 작업	작업 주문과 작업 주문 작업은 관련되어 있으며 설치 기반 항목에 대한 기존 작업 주문이 있는 경우에만 생성됩니다. 작업 주문 작업 양식의 상위 필드에 작업 주문의 이름을 입력합니다. 작업 주문 작업을 생성하려면 Create a work order task 문서를 참조하십시오.

를 사용하여 작업 계획 생성 고객 서비스 관리(CSM)

(CSM) 애플리케이션 및 CSM Configurable Workspace의 고객 서비스 관리(CSM) 설치 기반 항목에 대해 계획된 유지관리 작업을 수행하도록 현장 서비스 에이전트를 계획하고 위임할 수 있도록 작업 계획을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 설치 기반 항목.
2. 설치 기반 항목을 엽니다.
3. 작업 계획 관련 목록을 열고 새로 만들기를 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. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Customer Service 애플리케이션의 작업 계획 양식

필드	설명
이름	작업 계획의 이름입니다.
유형	작업을 수행해야 하는 시기를 결정하는 트리거 유형입니다. ○ 모델 기반: 작업 계획이 CI(구성 항목)의 지정된 모델을 기반으로 합니다. ○ 일반: 작업 계획이 테이블과 필터를 기반으로 합니다. ○ 설치 기반: 작업 계획이 설치 기반 항목의 지정된 모델을 기반으로 합니다. 주: ○ 모델 기반 계획은 하드웨어 모델, 특히 하나 이상의 모델 범주가 정의된 모델에만 적용됩니다. ○ 설치 기반 계획 유형은 Customer Service Install Base Management(com.snc.install_base) 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
모델	CI(구성 항목) 또는 유지관리가 필요한 설치 기반을 식별하기 위해 선택할 수 있는 하나 이상의 제품 카탈로그 항목입니다. 모델을 선택하면 연결된 테이블이 테이블 필드에 나타납니다. 예를 들어 특정 PC 모델을 선택하면 테이블 필드에 컴퓨터 **[cmdb_ci_computer]**가 표시됩니다. 이 필드는 모델 기반 또는 설치 기반 유형을 선택한 경우에 나타납니다. 설치 기반 유형의 경우 테이블 필드는 선택한 모델을 기반으로 하는 적절한 테이블을 자동으로 채웁니다.

5. 양식을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

결과
작업 계획의 초안이 생성됩니다. 다음으로 계획된 작업 일정을 생성하여 에이전트에 대한 작업 계획을 활성화하고 준비할 수 있습니다. 계획된 작업 일정을 구성하려면 Configure a work schedule 문서를 참조하십시오.

작업 주문 생성

작업 주문을 생성하여 설치 기반 항목에 대한 정기적인 유지관리 및 서비스 요구사항을 관리합니다. 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션을 사용하여 이 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent 및 sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보
작업 주문은 오프사이트 작업에 대한 요청입니다. 현장 서비스 에이전트에게 작업 주문 작업을 할당할 수 있도록 새 작업 계획 또는 기존 작업 계획에 대한 작업 주문을 생성할 수 있습니다. sn_customerservice_agent 및 sn_customerservice.consumer_agent 역할을 가진 사용자는 작업 주문을 생성하고 작업 주문 작업을 이행하는 데 필요한 정보를 제공할 수 있습니다. 계획된 유지보수 단계에서 기존 작업 주문의 범위가 변경되면 기존 작업 주문에 대한 작업 주문을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고객 서비스 〉 제품 〉 설치 기반 항목.
2. 설치 기반 항목 기록을 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. 관련 목록에서 작업 주문을 선택한 다음 새로 만들기를 선택합니다.
4. 작업 주문 양식에 간단한 설명을 입력합니다.

   주:
   작업 주문이 설치 기반 양식을 통해 직접 생성되므로 설치 기반 항목 필드가 자동으로 채워집니다.

5. 제출을 선택합니다.

   설치 기반 항목에 대한 작업 주문이 생성되고 설치 기반 양식의 작업 주문 관련 목록에 나타납니다.

   하위 설치 기반 항목과 연결된 모든 작업 주문도 상위 설치 기반 양식의 작업 주문 섹션에 나타납니다.

고객 계약 및 권리 사용

주문이 접수되고 판매된 제품이 생성되면 고객, 소비자, 관리자, 에이전트 및 시스템 관리자가 고객 계약 및 권리 애플리케이션을 사용하여 서비스에서 작업하기 위한 권리 및 서비스 계약을 생성하는 방법에 대해 알아봅니다.

서비스 계약, 계약 라인 항목 및 권리는 다음 세 가지 방법으로 만들 수 있습니다.

- 수동으로.
- 워크플로우를 통해- 워크플로우를 판매 및 주문 관리 사용하여 만들 고객 계약 및 권리 수 있습니다. 자세한 내용은 계약 및 권리 워크플로우 문서를 참조하십시오.

  주:
  워크플로우를 통해 판매 및 주문 관리 계약 라인 항목 또는 권리가 생성되면 계정/소비자/세대 상세 정보가 판매된 제품에서 복사되고 판매된 제품의 상태를 상속합니다. 또한 계약 라인의 상태가 변경되면 동일한 상태가 상위 판매 제품에 다시 동기화됩니다.

- API 통합을 통해-
  - Service Contract API
  - Entitlement API

서비스 계약 생성

고객과 조직 간의 계약 역할을 하는 서비스 계약을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
계약에는 소비자 또는 계정 세부 정보, 적용되는 제품, 계약 활성화 기간이 포함됩니다.

프로시저

1. 플랫폼 인터페이스 또는 CSM Configurable Workspace.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 서비스 계약 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 서비스 계약 양식 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.

4. 제출을 선택합니다.
   서비스 계약은
   - 계약의 시작 날짜가 현재 날짜 이후인 경우 초안 상태입니다.
   - 계약 시작 날짜가 현재 날짜 또는 과거인 경우 활성 상태

서비스 계약 라인 생성

서비스 계약 라인을 생성하여 구매하거나 소유한 서비스 또는 계약 제안과 관련된 정보를 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

프로시저

1. 플랫폼 인터페이스 또는 CSM Configurable Workspace.

2. 계약 라인 항목을 추가할 서비스 계약을 선택합니다.
3. 서비스 계약 라인 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 서비스 계약 라인 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 서비스 계약 라인 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.
   서비스 계약 라인이 만들어지고 관련 서비스 계약의 시작 및 종료 날짜를 기준으로 상태가 할당됩니다.

   주:
   날짜는 나중에 수정할 수 있습니다.

권리 생성

서비스 계약 라인에서 권리를 만듭니다. 워크플로우에서 판매된 제품에 대해서도 권리를 생성할 수 있습니다 판매 및 주문 관리 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
권리의 시작 및 종료 날짜는 항상 서비스 계약 및 계약 라인의 날짜 범위에 있도록 수정할 수 있습니다.

특징이 있는 권리가 활성 상태로 이동하면 사용 기록이 생성됩니다. 이러한 필드는 권리 사용 관련 목록에 채워집니다. 사용량 기록 업데이트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 권리에 사용량 기록.

계정, 소비자, 세대, 판매된 제품 및 설치 기반 항목 페이지의 서비스 권리 관련 목록에서 권리를 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 서비스 계약 또는 권리 페이지의 플랫폼 인터페이스에서 권리를 생성합니다.

2. 권리 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 권리 양식 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.

3. 제출을 선택합니다.
   관련 서비스 계약 라인의 시작 및 종료 날짜를 기준으로 권리가 생성되고 상태가 할당됩니다.

판매된 제품 또는 포함된 설치 기반 항목 추가

판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 서비스 계약, 계약 라인 또는 권리에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
판매된 제품 또는 설치 기반 항목은 고객을 위해 구매한 제품 또는 항목을 의미합니다. 이는 계정과 관련이 있으며 여러 계약을 가질 수 있습니다. 또한 엔터티에는 판매된 고객 계약 및 권리 제품 또는 설치 기반 항목이 여러 개 있을 수 있습니다.

판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 엔터티에 고객 계약 및 권리 연결하면 해당 엔터티에서 고객에게 서비스되는 제품 또는 설치 기반 항목을 추적하는 데 도움이 됩니다.

판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 초안, 활성 또는 일시 중단됨 상태의 엔터티에 고객 계약 및 권리 추가할 수 있습니다.

- 수동
- 워크플로우를 통해 - Order Management에서 판매된 제품 추가를 참조하십시오. 나중에 추가됩니다.
- API 통합을 통해- 판매된 제품 추가에 대한 API 설명서를 참조하십시오. 나중에 추가됩니다.

주:
엔터티가 삭제되면 판매된 관련 제품 또는 설치 기반 항목도 삭제됩니다.

프로시저

1. 플랫폼 인터페이스 또는 CSM Configurable Workspace.

2. 서비스 계약, 계약 라인 또는 권리에 판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 추가합니다.

   주:
   - 판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 엔터티에 고객 계약 및 권리 추가할 수 있습니다.
   - 엔터티의 상태는 만료됨 또는 취소됨이 아니어야 합니다.

3. 판매된 제품 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 판매된 제품 포함 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

특성을 계약 라인에 연결

특성을 사용하여 계약 라인의 범위 상세 정보를 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_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
계약 라인 항목이 생성되면 특성이 생성됩니다. 특성을 연결하면 고객이 받을 수 있는 서비스를 인식할 수 있습니다. 계약 라인에는 여러 특성이 있을 수 있습니다.

프로시저

1. 특성을 플랫폼 인터페이스의 계약 라인에 연결하거나 CSM Configurable Workspace.

2. 필요한 계약 라인이 있는 서비스 계약을 선택합니다.
3. 서비스 계약 라인 관련 목록에서 특성을 추가할 계약 라인을 선택합니다.
4. 계약 라인 특성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

특성 형태

필드	설명
서비스 계약 라인	연결된 계약 라인의 이름입니다.
유형	하나의 특성 유형, 즉 적용 범위만 있습니다. 그것은 당신이 받을 수 있는 보장을 정의합니다. 예를 들어 수리 서비스를 사용할 때마다 20% 할인이 제공됩니다.
특성	제공된 서비스에 대한 검사 매개변수입니다. 예를 들어, 검사 횟수입니다.
특성 옵션	특성에 대해 미리 정의된 범위 값 집합입니다. 주: 특성 옵션 필드에 명확한 값이 있으면 값 필드가 잘못됩니다.
값	특성에 제공된 값입니다.

6. 제출을 선택합니다.
7. 서비스 계약 라인 양식에서 업데이트를 선택하여 계약 라인에 수정 사항을 저장합니다.
8. 서비스 계약 양식에서 업데이트를 선택하여 서비스 계약을 저장합니다.

특성을 권리에 연결

특성을 사용하여 권리에 대한 범위 상세 정보를 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

프로시저

1. 플랫폼 인터페이스 또는 CSM Configurable Workspace.

2. 특성을 권리에 연결합니다.

3. 특성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 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.

특성 형태

필드	설명
권리	연결된 권리의 이름입니다.
유형	특성 유형: ○ 보장: 받을 수 있는 보장을 정의합니다. 사용량은 계산되지 않습니다. ○ 범위 및 사용량: 서비스를 사용할 수 있는 횟수를 정의하고 사용량을 추적합니다. 예를 들어, 3번의 무료 수리가 제공됩니다. 첫 번째 수리 후 적용 범위는 3으로 유지되고 사용량은 1이 됩니다.
특성	제공된 서비스에 대한 검사 매개변수입니다. 예를 들어, 검사 횟수입니다.
특성 옵션	특성에 대해 미리 정의된 범위 값 집합입니다. 주: 특성 옵션 필드에 명확한 값이 있으면 값 필드가 잘못됩니다.
값	특성에 제공된 값입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 권리 양식에서 업데이트를 선택하여 권리에 대한 수정 사항을 저장합니다.

권리에 사용량 기록

권리에 할당된 총 특성 단위의 사용을 기록합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent 및 sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

권리가 활성 상태로 전환되면 사용 기록이 생성됩니다. 고객이 서비스를 사용할 때 사용된 단위를 기준으로 사용 기록을 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 플랫폼 인터페이스 또는 CSM Configurable Workspace.
2. 권리에 사용을 기록합니다.
3. 권리 사용 양식에서 사용된 단위 필드를 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
5. 권리 페이지에서 업데이트를 선택하여 권리를 저장합니다.
   서비스 계약 메뉴를 사용하여 사용량을 기록한 경우 업데이트를 선택하여 계약 라인을 저장한 다음 서비스 계약을 저장합니다.

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

고객 서비스 관리에 대한 분석 및 보고

Customer Service 플랫폼 분석 솔루션에는 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하기 위해 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

Customer Service 플랫폼 분석 솔루션

Customer Service 플랫폼 분석 솔루션에는 비즈니스 프로세스를 개선하기 위해 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 플랫폼 분석 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석의 값을 얻을 수 있습니다 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션를 설정하고 테스트합니다.

사용 가능한 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 퍼포먼스 분석 〉 대시보드 을 클릭하고 모두를 선택합니다.

고객 서비스에는 다음 두 플랫폼 분석 솔루션를 사용할 수 있습니다.

- Customer Service(com.snc.pa.customer_service)
- Customer Service Management - Advanced(com.snc.pa.customer_service_advanced)

주:
Customer Service 퍼포먼스 분석 솔루션은 Customer Service Management 애플리케이션에서 사용할 수 있는 선택적 기능입니다. 사용하려면 라이센스에 퍼포먼스 분석도 포함되어야 합니다. 라이센스가 부여되면 고급 기능을 활용하려는 인스턴스에 Customer Service 용 퍼포먼스 분석 Premium 및 Customer Service 퍼포먼스 분석 솔루션을 활성화합니다. 퍼포먼스 분석 라이센스에 대한 자세한 내용은 Performance Analytics 구독 활성화 를 참조하십시오.

Customer Service 솔루션

Customer Service 솔루션은 다음 기능을 추가합니다.

주:
퍼포먼스 분석 - 스포트라이트(com.snc.pa.spotlight)는 이 솔루션과 함께 자동으로 활성화됩니다.

스포트라이트 그룹: 케이스 스포트라이트.

대시보드:

- 고객 서비스 에이전트
- 고객 서비스 관리자
- 고객 서비스 임원

Customer Service Management - Advanced 솔루션

Customer Service Management - Advanced 솔루션은 다음 기능을 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.

주:
퍼포먼스 분석 - 스포트라이트(com.snc.pa.spotlight)는 이 솔루션과 함께 자동으로 활성화됩니다.

스포트라이트 그룹: 케이스 스포트라이트.

대시보드:

- 고객 서비스 에이전트 - 고급
- 고객 서비스 관리자 - 고급
- 고객 서비스 임원 - 고급

이러한 대시보드에는 기본 Customer Service 솔루션의 대시보드에 표시되는 모든 정보가 포함되지만, 다음 기능에 대한 추가 표시기도 포함되어 있습니다. 추가 표시기를 보려면 아래의 모든 플러그인을 활성화합니다.

- Major Issue Management
- Customer Service Case Action Status
- Customer Service with Request Management
- Customer Service with Service Management
- 에이전트 채팅
- CSM용 Advanced Work Assignment
- Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Advanced Work Assignment

주:
중요 문제 관리 표시기에 대한 자세한 내용은 중요 문제 관리 분석을 참조하십시오.

Customer Service Management - Advanced 솔루션은 분석 허브에 추가 Service Management 표시기도 추가합니다. 자세한 내용은 Service Management 분석과 Customer Service Management 통합을 참조하십시오.

Customer Service Management용 **Performance** Analytics를 활성화합니다.

Customer Service Management용 Performance Analytics를 활성화하기 위해 관리자 역할을 가진 사용자는 다음을 탐색할 수 있습니다. 퍼포먼스 분석 > 안내 설정. 시작하기를 클릭한 다음, 고객 서비스 섹션으로 스크롤합니다. 안내 설정은 전체 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

관련 정보

플랫폼 분석 솔루션

스포트라이트를 사용하여 기록 순위 지정

고객 서비스 에이전트 대시보드

고객 서비스 에이전트 대시보드를 사용하면 작업의 우선순위를 지정하는 데 도움이 되는 기준을 바탕으로 케이스에 빠르게 접근할 수 있습니다. 이 대시보드에는 조직의 메트릭에 대한 요약 데이터도 표시됩니다.

고객 서비스 에이전트 대시보드를 보려면 퍼포먼스 분석 > 대시보드. 모두 탭을 클릭하고 그룹 메뉴에서 **Customer Service Management**를 선택합니다. 고객 서비스 에이전트 또는 고객 서비스 에이전트 - 고급 타일을 클릭합니다.

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

Customer Service Management - Advanced Performance Analytics 솔루션은 고객 서비스 에이전트 - 고급 대시보드를 추가합니다. 고급 대시보드에는 초과한 채팅 대상과 초과한 케이스 대상 등, 두 개의 추가 표시기가 포함되어 있습니다.

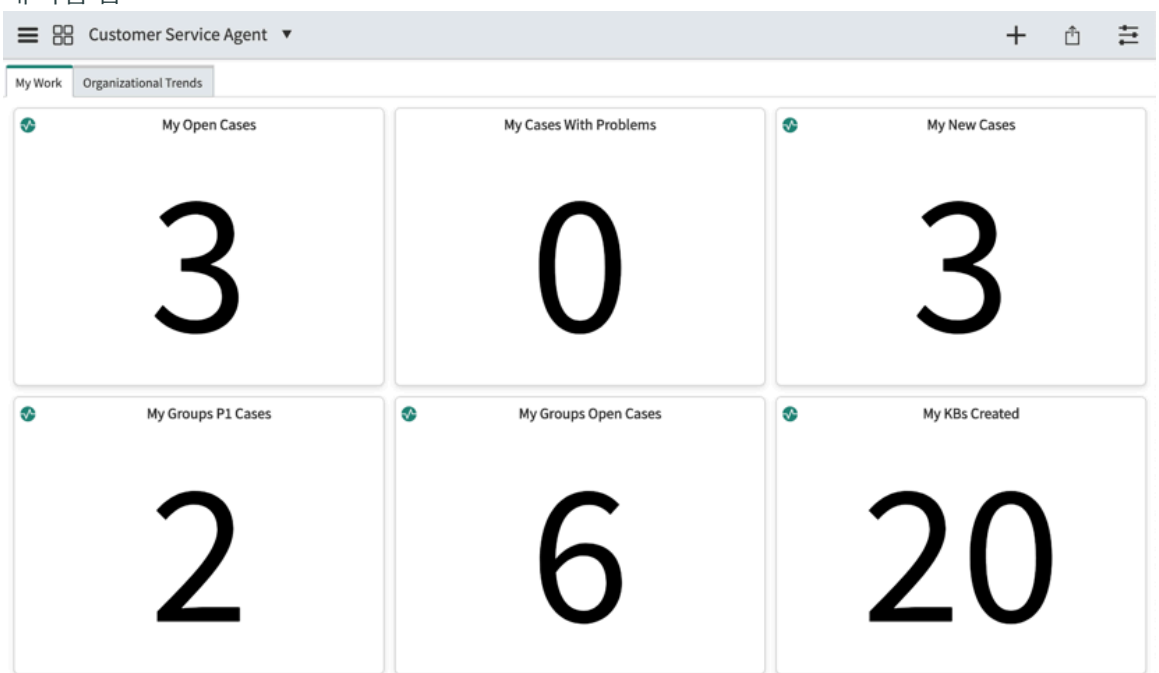
최종 사용자 및 역할

고객 서비스 에이전트 대시보드에는 다음과 같은 최종 사용자와 역할이 포함됩니다.

에이전트 대시보드 최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
고객 서비스 에이전트: 할당된 케이스를 보고 우선순위를 지정합니다. 모든 에이전트에 대한 케이스 추세를 봅니다.	sn_customerservice_agent
고객 서비스 관리자: 할당된 케이스를 보고 우선순위를 지정합니다. 모든 에이전트에 대한 케이스 추세를 봅니다.	sn_customerservice_manager
컨텐츠 관리자: 대시보드를 편집하고 대시보드의 사용자, 그룹 및 역할을 관리할 수 있습니다.	pa_admin
컨텐츠 생성자: 대시보드를 볼 수 있습니다.	pa_viewer

내 작업 탭



보고서

고객 서비스 에이전트 대시보드에는 다음과 같은 보고서가 포함됩니다.

에이전트 대시보드 보고서

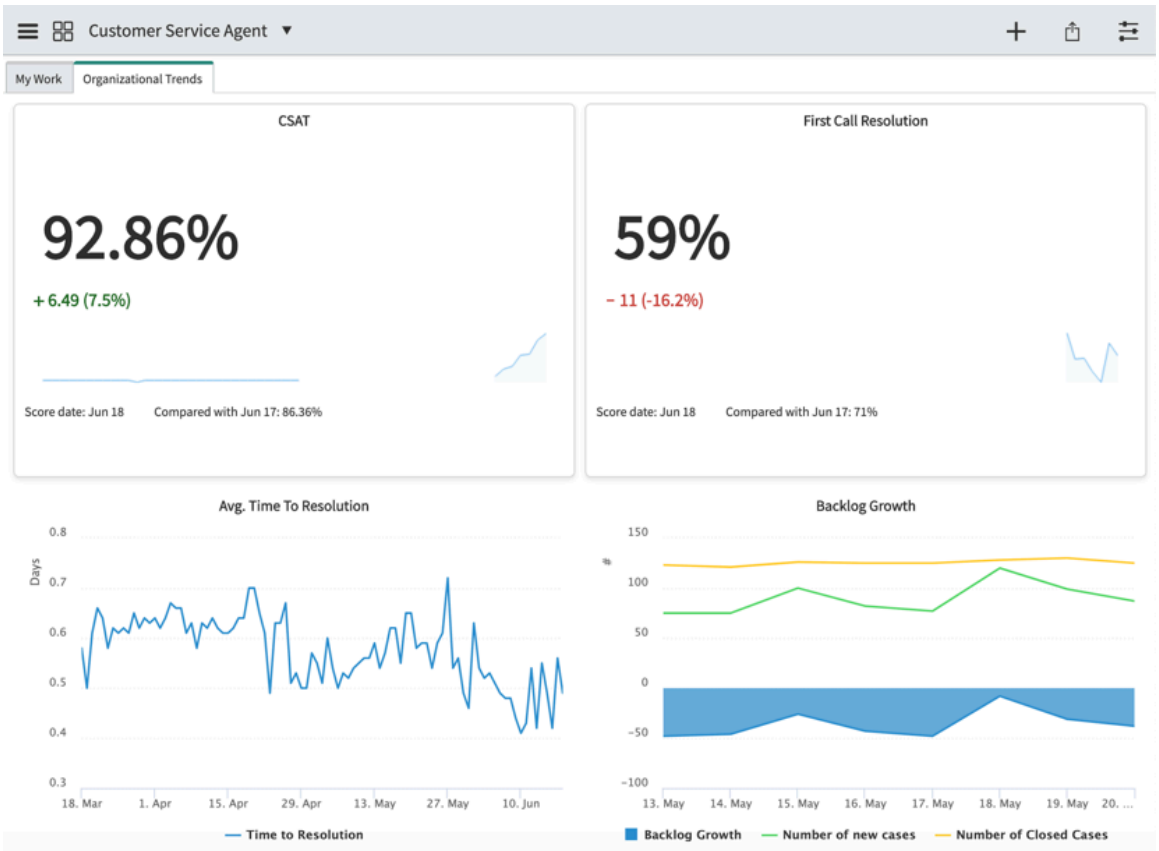
제목	설명
내 오픈 케이스	해결, 종결 또는 취소되지 않은, 나에게 할당된 케이스입니다.

© 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.

에이전트 대시보드 보고서

제목	설명
문제가 있는 내 케이스	시스템 관리자에게 할당된 상위 케이스의 일부로 나에게 할당된 케이스입니다.
내 신규 케이스	내가 아직 응답하지 않은 케이스입니다.
내 그룹의 P1 케이스	내 그룹의 구성원에게 할당된 P1 케이스
내 그룹의 오픈 케이스	해결, 종결 또는 취소되지 않은, 내 그룹의 구성원에게 할당된 케이스입니다.
생성된 내 KB	내가 생성한 모든 KB 문서의 목록입니다.

조직 추세 탭



표시기

고객 서비스 에이전트 대시보드에는 다음과 같은 표시기가 포함됩니다.

에이전트 대시보드 표시기

표시기	설명
CSAT	설문 조사 결과에 따른 평균 고객 만족도입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다. CSAT에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 만족도 설문 조사 단원을 참조하십시오.
최초 콜 해결	고객과 처음 연락하는 동안 해결된 케이스의 비율입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다.

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.

에이전트 대시보드 표시기

표시기	설명
초과한 채팅 대상	대상 대기 시간을 초과한 모든 채팅 작업 항목의 백분율입니다. 채팅 서비스 채널에 대한 자세한 내용은 Advanced Work Assignment 서비스 채널을 참조하십시오. 주: 이 표시기는 고객 서비스 에이전트 - 고급 대시보드에서만 볼 수 있습니다.
초과한 케이스 대상	대상 대기 시간을 초과한 모든 케이스 작업 항목의 백분율입니다. 케이스 서비스 채널에 대한 자세한 내용은 Advanced Work Assignment 서비스 채널을 참조하십시오. 주: 이 표시기는 고객 서비스 에이전트 - 고급 대시보드에서만 볼 수 있습니다.
평균 해결 시간	케이스가 종결됨 또는 해결됨으로 표시되는 평균 시간입니다. 주: 고객 서비스 에이전트 - 고급 대시보드에서 이 표시기는 평균 해결 시간으로 지칭됩니다.
백로그 증가치	시간 경과에 따른 모든 에이전트의 백로그된 케이스 수입니다.

고객 서비스 관리자 대시보드

고객 서비스 관리자 대시보드는 백로그, 해결률, SLA, 고객 만족도 및 에이전트당 KPI와 같은 메트릭에 대한 차트와 요약 데이터를 보여줍니다.

고객 서비스 관리자 대시보드를 보려면 퍼포먼스 분석 > 대시보드. 모두 탭을 클릭하고 그룹 메뉴에서 **Customer Service Management**를 선택합니다. 고객 서비스 관리자 또는 고객 서비스 관리자 - 고급 타일을 클릭합니다.

고객 서비스 관리 - Advanced Performance Analytics 솔루션은 고객 서비스 관리자 - 고급 대시보드를 추가합니다. 고급 대시보드에는 탭 작업 할당 분석이 추가로 포함되어 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 역할 및 목표

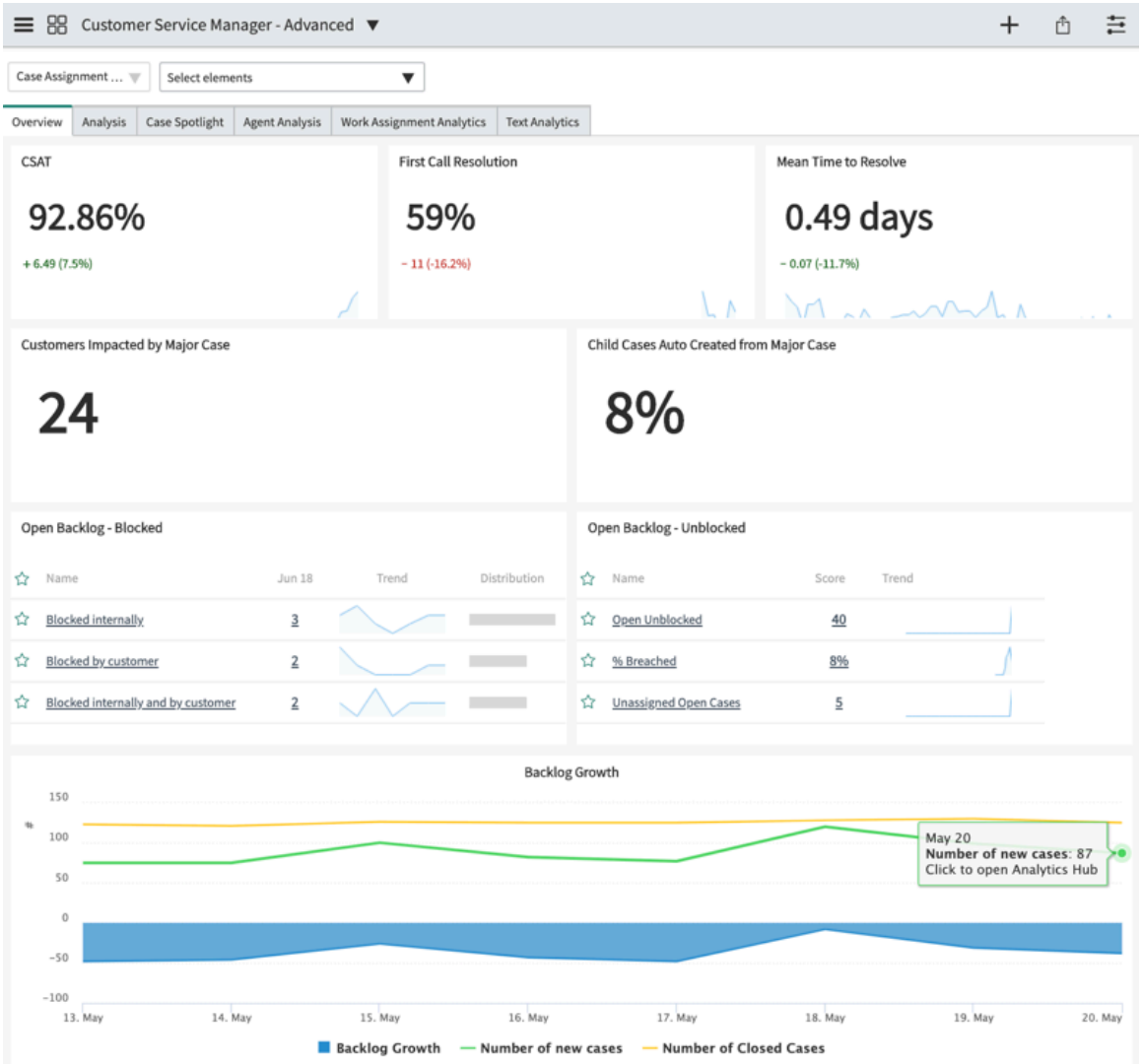
최종 사용자 및 목표	필요한 역할
고객 서비스 관리자: 조직에서 고객 서비스의 현재 성능을 이해하기 위해 백로그, 해결률, SLA, 고객 만족도 및 에이전트당 KPI와 같은 케이스 메트릭을 봅니다.	sn_customerservice_manager
컨텐츠 관리자: 대시보드를 편집하고 대시보드의 사용자, 그룹 및 역할을 관리할 수 있습니다.	pa_admin
컨텐츠 생성자: 대시보드를 볼 수 있습니다.	pa_viewer

© 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.

대시보드 세부 항목

고객 서비스 관리자 대시보드는 케이스 할당 그룹 세부 항목을 사용합니다. 하나 이상의 그룹을 선택하여 해당 그룹에 대한 데이터만 봅니다. 기본적으로 모든 그룹의 데이터가 대시보드에 표시됩니다.

개요 탭



개요 표시기

고객 서비스 관리자 - 고급 표시기

표시기	설명
CSAT	설문 조사 결과에 따른 평균 고객 만족도입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다. CSAT에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 만족도 설문 조사 단원을 참조하십시오.
최초 콜 해결	고객과 처음 연락하는 동안 해결된 케이스의 비율입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다.
평균 해결 시간	케이스가 종결됨 또는 해결됨으로 표시되는 평균 시간입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 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.

고객 서비스 관리자 - 고급 표시기

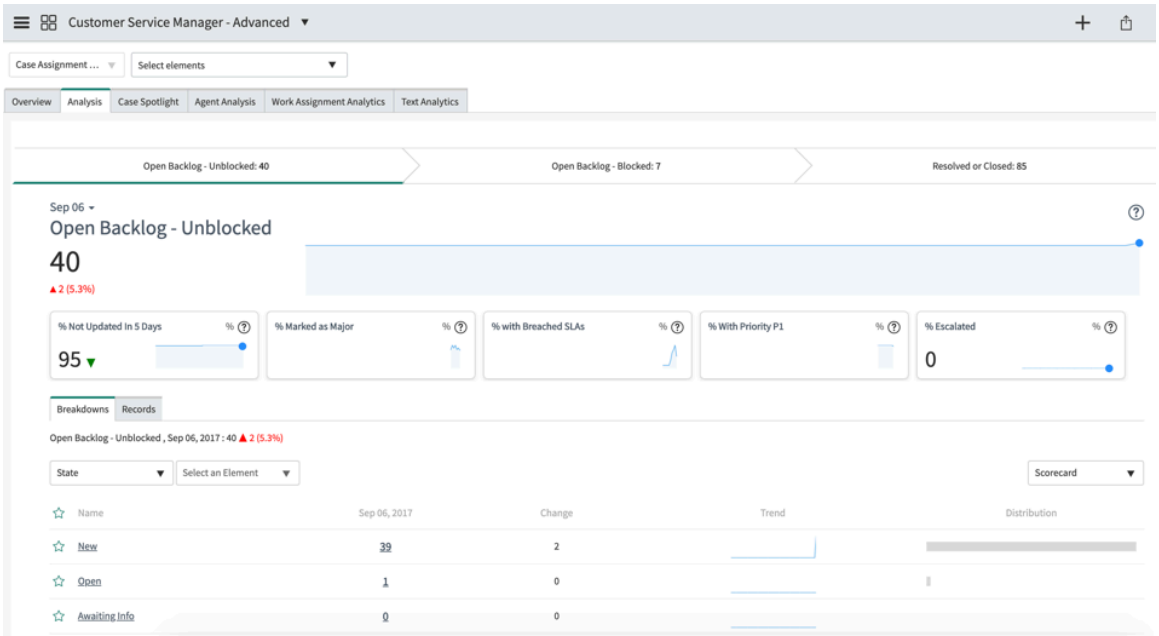
표시기	설명
중요 케이스별 영향 받은 고객	중요 케이스별 영향을 받은 고객 수입니다.
중요 케이스에서 자동 생성된 하위 케이스	중요 케이스에서 자동으로 생성된 하위 케이스의 비율입니다.
오픈 백로그 - 차단	차단되고 해결되지 않은 케이스 개수입니다.
오픈 백로그 - 차단 해제	차단되지 않고 해결되지 않은 케이스 개수입니다.
백로그 증가치	시간 경과에 따른 모든 에이전트의 백로그된 케이스 수입니다.

고객 서비스 관리자 표시기

표시기	설명
CSAT	설문 조사 결과에 따른 평균 고객 만족도입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다. CSAT에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 만족도 설문 조사 단원을 참조하십시오.
최초 콜 해결	고객과 처음 연락하는 동안 해결된 케이스의 비율입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다.
SLA 위반에 따른 오픈 케이스 비율(%)	서비스 수준 계약(SLA)에 필요한 시간을 초과하여 오픈 상태로 남아 있던 케이스의 비율입니다.
미할당 오픈 케이스	에이전트에 할당되지 않은 오픈 케이스 수입니다.
평균 해결 시간	케이스가 종결됨 또는 해결됨으로 표시되는 평균 시간입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다.
백로그 증가치	시간 경과에 따른 모든 에이전트의 백로그된 케이스 수입니다.
오픈 케이스 백로그	시간 경과에 따른 누적 오픈 케이스 및 케이스 평균의 차트입니다.
오픈 백로그	해결되지 않은 케이스 개수입니다.

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

분석 탭



시간 경과에 따른 케이스 백로그의 경향 차트입니다. 임의의 날짜에 대한 데이터를 보려면 커서를 클릭하고 이동합니다. 표시기는 선택한 날짜에 대한 데이터를 표시합니다.

분석 표시기

고객 서비스 관리자 분석 표시기

상태	표시기	설명
오픈 백로그 - 차단 해제	5일 동안 업데이트되지 않은 %	지난 5일 내에 에이전트가 업데이트하지 않은 오픈 케이스의 비율입니다.
	주요 건으로 표시됨(%)	주요 오픈 케이스의 비율입니다.
	SLA 위반 포함(%)	SLA에 필요한 시간을 초과하여 오픈 상태로 남아 있던 케이스의 비율입니다.
	우선순위가 P1인 %	중요 우선순위의 오픈 케이스 비율입니다.
	에스컬레이션됨(%)	에스컬레이션된 오픈 케이스의 비율입니다.
	문제 포함(%)	문제에 연결된 오픈 케이스의 비율입니다.
	에이전트 재할당 비율(%)	할당 대상 필드가 한 번 이상 변경된 오픈 베이스의 비율입니다.
	주요 후보 비율(%)	중요 케이스 후보로 제안된 오픈 케이스의 비율입니다.
	한 번 이상 재개시된 비율(%)	이전에 상태가 확인됨이었던 오픈 케이스의 비율입니다.
	요청 포함(%)	요청에 연결된 오픈 케이스의 비율입니다.
해결되거나 닫힘	문제 포함(%)	문제에 연결된 종결 케이스의 비율입니다.
	변경에 의해 발생 비율(%)	변경으로 인해 종결된 케이스 비율입니다.
	같은 날에 종결	생성된 날에 종결된 케이스 수입니다.

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

고객 서비스 관리자 분석 표시기

상태	표시기	설명
	한 번 이상 재개시된 비율(%)	한 번 이상 오픈 상태로 되돌려진 종결된 케이스의 비율입니다.
	해결된 중요 케이스(%)	주요 종결된 케이스의 비율입니다.
	재할당된 비율(%)	재할당된 종결된 케이스의 비율입니다.
	SLA 위반 포함(%)	SLA에 필요한 시간을 초과하여 종결된 상태로 남아 있던 케이스의 비율입니다.
	변경 포함(%)	문제에 연결된 종결 케이스의 비율입니다.
	인시던트 포함(%)	인시던트에 연결된 종결된 케이스의 비율입니다.
	요청 포함(%)	요청에 연결된 종결된 케이스의 비율입니다.

분석 세부 항목

세부 항목을 선택하여 해당 세부 항목 기준으로 그룹화된 케이스를 봅니다.

오픈 백로그 - 차단 해제 상태의 케이스는 다음 세부 항목에 따라 그룹화할 수 있습니다.

- 케이스 할당 그룹
- 케이스 할당 대상
- 계정
- 제품
- 상태
- 우선순위
- 범주
- 채널

오픈 백로그 - 차단 상태의 케이스는 다음 세부 항목에 따라 그룹화할 수 있습니다.

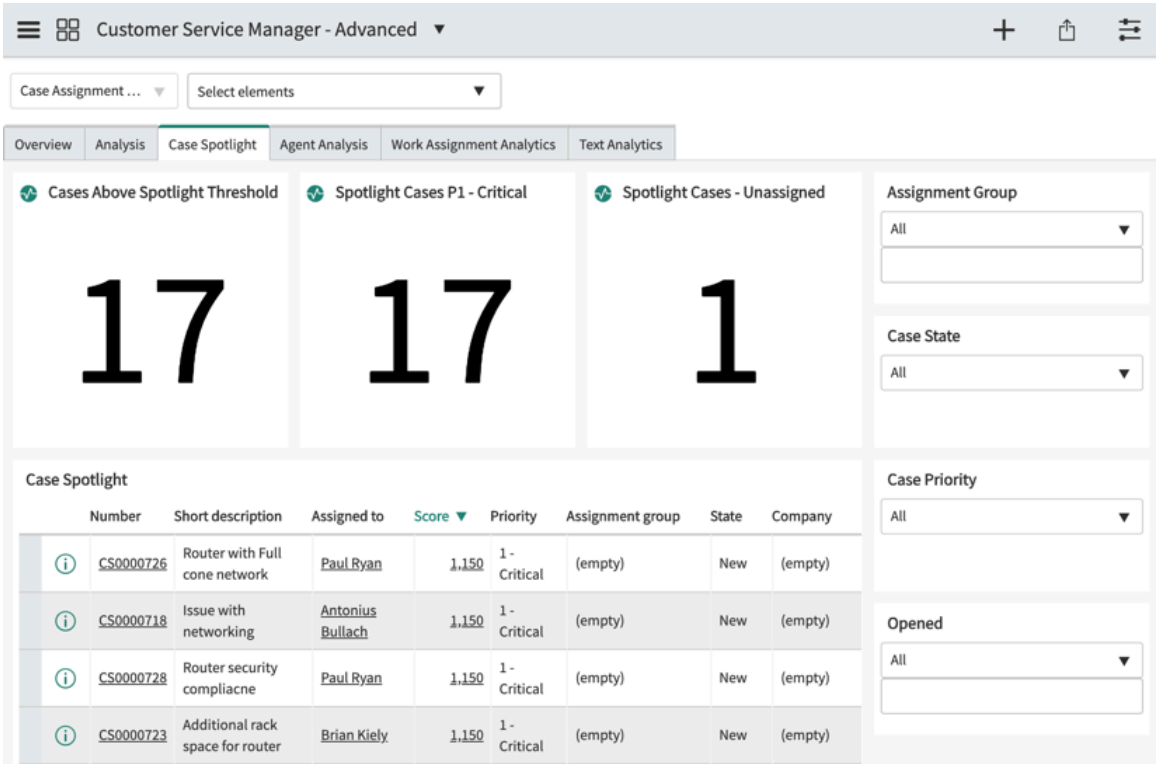
- 차단 작업 상태
- 케이스 할당 그룹

해결됨 또는 종결됨 상태의 케이스는 다음 세부 항목에 따라 그룹화할 수 있습니다.

- 케이스 할당 그룹
- 케이스 할당 대상
- 계정
- 제품
- 기간
- 우선순위
- 범주
- 접촉 창구

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 스포트라이트 탭



케이스 스포트라이트 세부 항목

대시보드에 표시된 데이터를 필터링할 세부 항목 값을 선택합니다.

- 할당 그룹
- 케이스 상태
- 케이스 우선순위
- 오픈 일시

케이스 스포트라이트 보고서

고객 서비스 관리자 케이스 스포트라이트 보고서

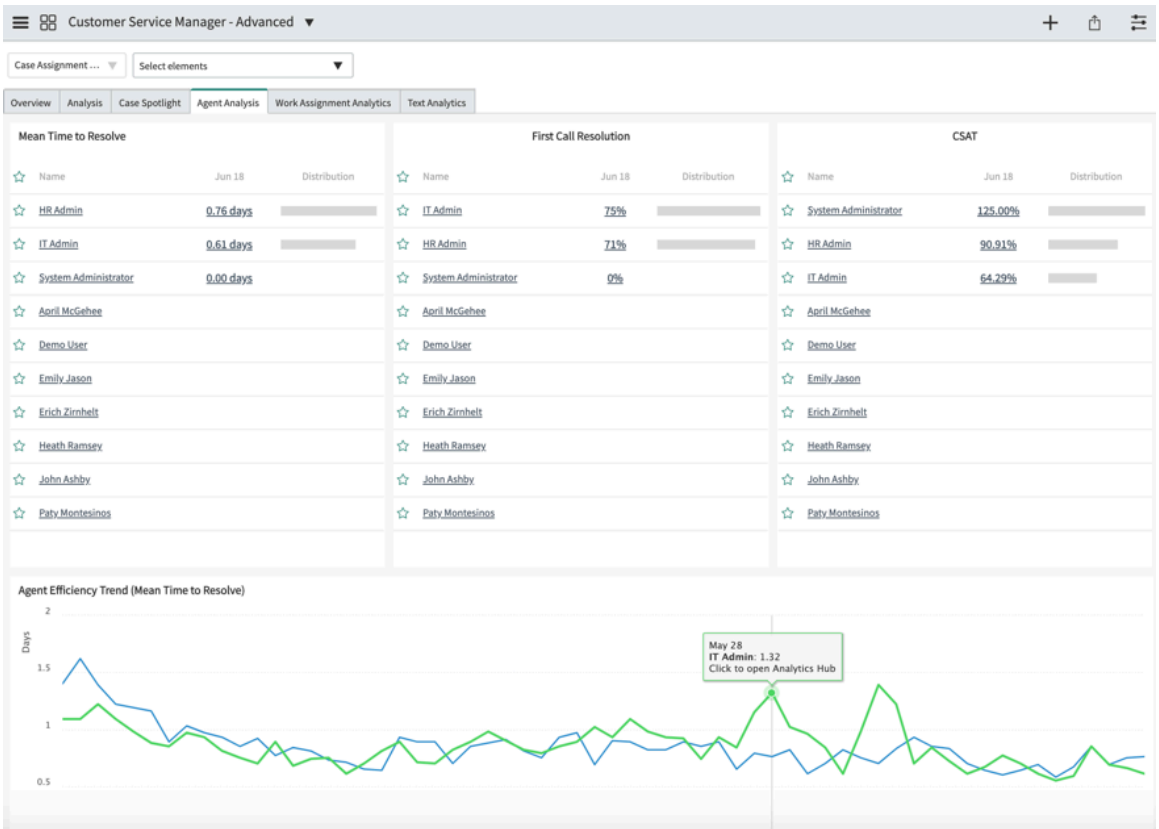
제목	설명
스포트라이트 임계치 초과 케이스	케이스 스포트라이트 임계치를 초과하는 케이스 개수입니다. 상태가 신규, 오픈 또는 대기 중인 정보는 우선순위와 마지막 업데이트 날짜에 따라 점수가 매겨집니다. 이 점수가 임계치 값과 비교되어 스포트라이트에 높은 우선순위의 케이스를 배치합니다. 주: 케이스 스포트라이트 그룹 임계치와 기준을 편집하여 조직의 필요에 따라 스포트라이트에 다양한 유형의 서비스 케이스를 배치할 수 있습니다.
스포트라이트 케이스 P1 - 중요	케이스 스포트라이트 임계치를 초과하며 우선순위가 1인 케이스 개수입니다.

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

고객 서비스 관리자 케이스 스포트라이트 보고서

제목	설명
스포트라이트 케이스 - 할당되지 않음	케이스 스포트라이트 임계치를 초과하며 에이전트에게 할당되지 않은 케이스 개수입니다.
케이스 스포트라이트	케이스 스포트라이트 임계치를 초과하는 케이스 목록입니다.

에이전트 분석 탭



에이전트 분석 표시기

고객 서비스 관리자 에이전트 분석 표시기

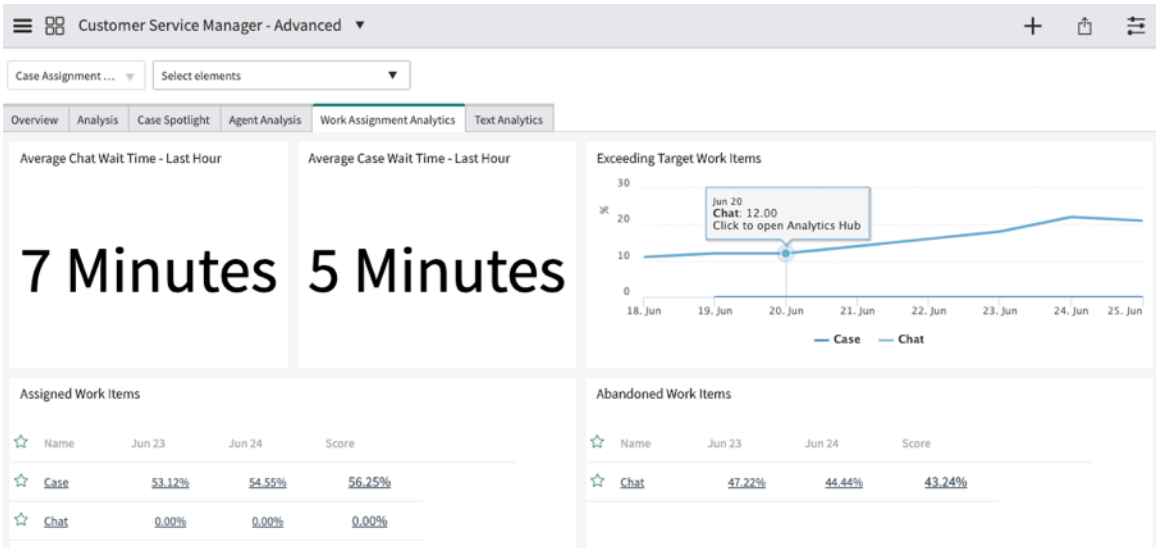
표시기	설명
평균 해결 시간	각 에이전트에게 케이스가 종결됨 또는 해결됨으로 표시되는 평균 시간입니다. 가장 빠른 것부터 가장 느린 것 순으로 순위가 지정됩니다. **주:** 고객 서비스 관리자 - 고급 대시보드에서 이 표시기는 평균 해결 시간으로 지칭됩니다.
최초 콜 해결	각 에이전트가 고객과 처음 연락하여 해결한 케이스의 비율입니다. 가장 높은 순위에서 가장 낮은 순위로 지정됩니다.

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

고객 서비스 관리자 에이전트 분석 표시기

표시기	설명
CSAT	설문 조사 결과에 따른 각 에이전트별 평균 고객 만족도입니다. 가장 높은 순위에서 가장 낮은 순위로 지정됩니다. CSAT에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 만족도 설문 조사 단원을 참조하십시오.
에이전트 효율성 추세(평균 해결 시간)	시간 경과에 따라 각 에이전트에게 케이스가 종결됨 또는 해결됨으로 표시되는 평균 시간입니다.
에이전트 및 계정별 종결 케이스	각 계정에 대해 각 에이전트가 종결한 케이스 수입니다.

작업 할당 분석 탭



주:
작업 할당 분석 탭은 고객 서비스 관리자 - 고급 대시보드에서만 볼 수 있습니다. 고객 서비스(com.sn_customerservice) 및 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Advanced Work Assignment(com.snc.pa.awa)가 해당 인스턴스에 활성화되어야 합니다.

작업 할당 분석 보고서

고객 서비스 관리자 작업 할당 분석 보고서

보고서	설명
평균 채팅 대기 시간 - 지난 시간	고객이 지난 시간 동안 채팅 작업 항목에 대한 에이전트 응답을 기다리는 데 소요한 평균 시간입니다.
평균 케이스 대기 시간 - 지난 시간	고객이 지난 시간 동안 케이스 작업 항목에 대한 에이전트 응답을 기다리는 데 소요한 평균 시간입니다.

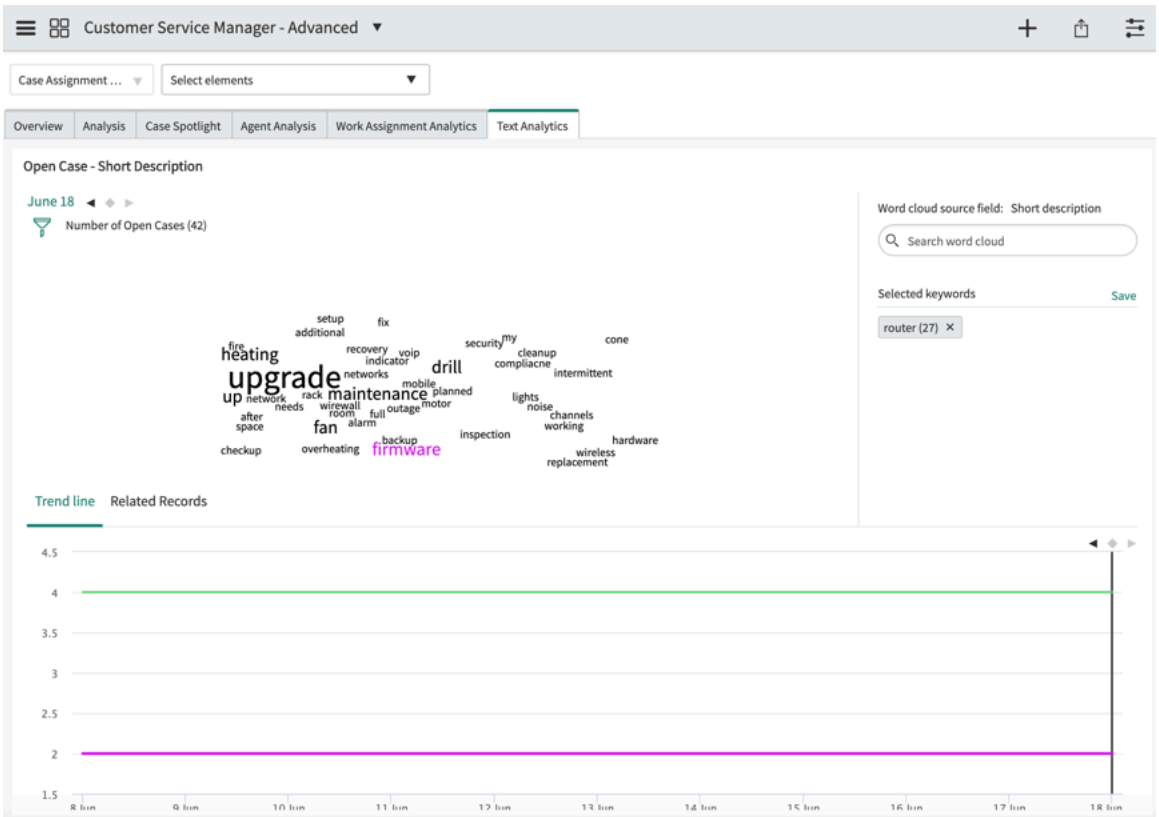
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 할당 분석 표시기

고객 서비스 관리자 작업 할당 분석 표시기

표시기	설명
초과한 대상 작업 항목	대상 대기 시간을 초과한 모든 작업 항목의 백분율입니다.
할당된 작업 항목	에이전트에게 할당된 모든 작업 항목의 백분율입니다.
중단한 작업 항목	에이전트가 중단한 모든 작업 항목의 백분율입니다.

텍스트 분석 탭



주:
텍스트 분석 탭은 Performance Analytics Premium for Customer Service 플러그인(com.snc.pa.premium.cs)이 설치된 경우에만 표시됩니다.

텍스트 분석은 오픈 케이스에 대한 짧은 설명에 가장 자주 사용되는 단어와 구절의 워드 클라우드를 표시하여, 최근 사용자들이 자주 보고하는 문제에 대한 통찰을 제공합니다.

- 해당 키워드를 포함하는 케이스와 관련된 다른 단어를 보려면 단어를 드릴다운합니다.
- 워드 클라우드에서 특정 용어를 검색합니다.

추세선: 시간 경과에 따른 상위 키워드의 빈도를 표시합니다. 임의의 날짜에 대한 데이터를 보려면 커서를 클릭하고 이동합니다.관련 기록: 워드 클라우드에서 선택한 키워드를 포함하는 케이스 목록입니다.

고객 서비스 임원 대시보드

고객 서비스 임원 대시보드는 조직의 고객 서비스 기능에 대한 작업 및 추세의 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.

고객 서비스 임원 대시보드를 보려면 다음으로 이동합니다. 퍼포먼스 분석 〉 대시보드. 모두 탭을 클릭하고 그룹 메뉴에서 **Customer Service Management**를 선택합니다. 고객 서비스 임원 또는 고객 서비스 임원 **-** 고급 타일을 클릭합니다.

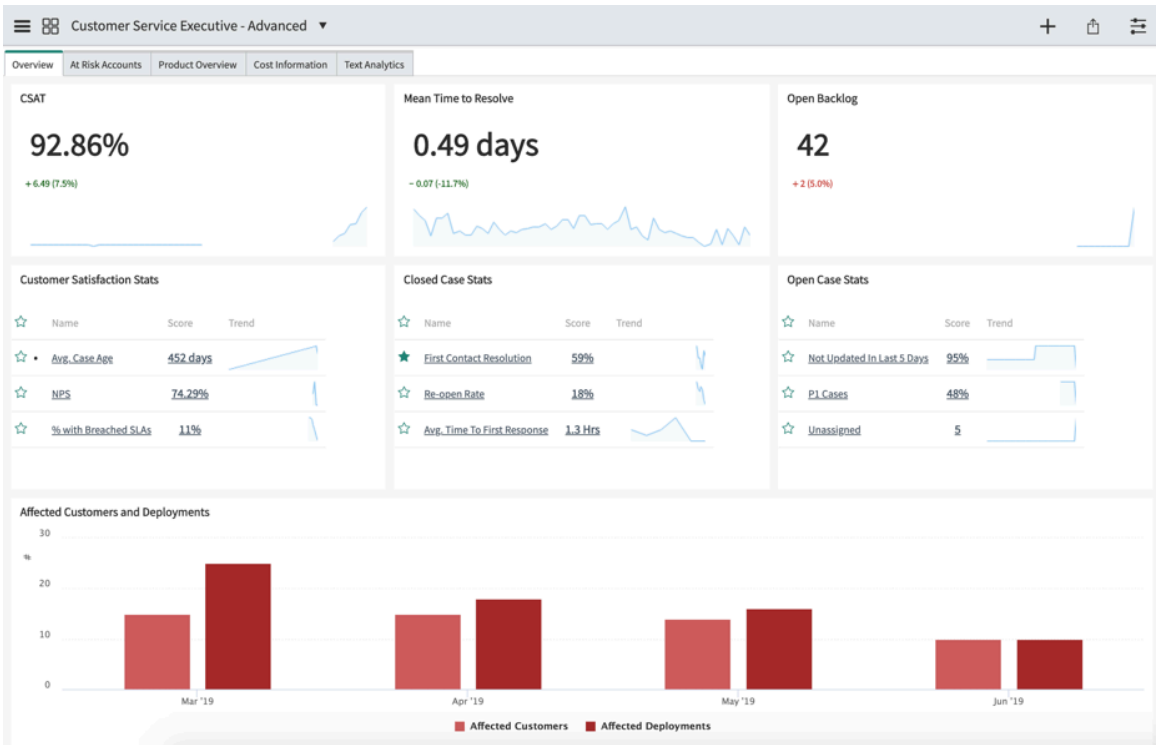
Customer Service Management - Advanced Performance Analytics 솔루션은 고객 서비스 임원 - 고급 대시보드를 추가합니다. 고급 대시보드에는 영향을 받는 고객 및 배포에 대한 추가 표시기가 포함되어 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 역할 및 목표

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
고객 서비스 임원: 조직의 고객 서비스 케이스에 대한 개요를 보고, 잘하고 있는 영역과 주의가 필요한 영역을 확인합니다.	sn_customerservice_manager
컨텐츠 관리자: 대시보드를 편집하고 대시보드의 사용자, 그룹 및 역할을 관리할 수 있습니다.	pa_admin
컨텐츠 생성자: 대시보드를 볼 수 있습니다.	pa_viewer

개요 탭



개요 표시기

고객 서비스 임원 대시보드 **-** 고급 표시기

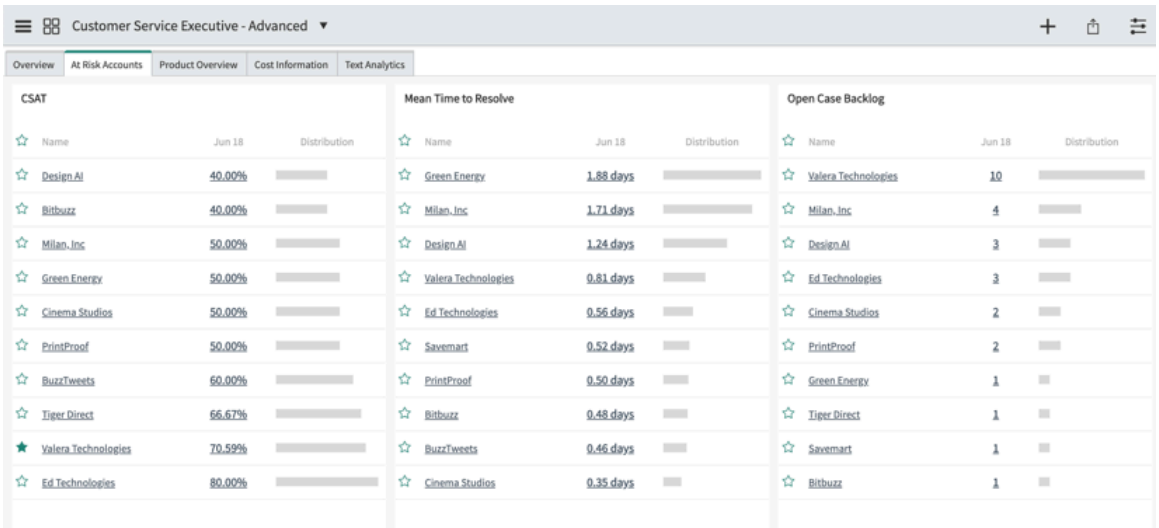
표시기	설명
CSAT	설문 조사 결과에 따른 평균 고객 만족도입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다. CSAT에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 만족도 설문 조사 단원을 참조하십시오.

© 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.

고객 서비스 임원 대시보드 - 고급 표시기

표시기	설명
평균 해결 시간	케이스가 종결됨 또는 해결됨으로 표시되는 평균 시간입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다. 주: 고객 서비스 임원 - 고급 대시보드에서 이 표시기는 평균 해결 시간으로 지칭됩니다.
오픈 백로그	해결되지 않은 케이스 개수입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다.
고객 만족도 통계	고객 만족도에 대한 요약 통계입니다.
종결 케이스 통계	종결된 케이스에 대한 요약 통계입니다.
오픈 케이스 통계	오픈 케이스에 대한 요약 통계입니다.
영향을 받는 고객 및 배치	영향을 받는 고객 및 배포 개수입니다. 주: 이 표시기는 고객 서비스 임원 - 고급 대시보드에서만 볼 수 있습니다.

위험 계정 탭



위험 계정 표시기

고객 서비스 임원 대시보드 - 위험 계정 표시기

표시기	설명
CSAT	고객 만족도가 가장 낮은 계정

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

고객 서비스 임원 대시보드 - 위험 계정 표시기

표시기	설명
평균 해결 시간	최악의 평균 케이스 해결 시간이 포함된 계정입니다. 주: 고객 서비스 임원 - 고급 대시보드에서 이 표시기는 평균 해결 시간으로 지칭됩니다.
오픈 케이스 백로그	해결되지 않은 케이스가 가장 많은 계정입니다.

제품 개요 탭

제품 개요 표시기

고객 서비스 임원 대시보드 - 제품 개요 표시기

표시기	설명
CSAT	고객 만족도가 가장 낮은 제품
평균 해결 시간	최악의 평균 케이스 해결 시간이 포함된 제품입니다. 주: 고객 서비스 임원 - 고급 대시보드에서 이 표시기는 평균 해결 시간으로 지칭됩니다.
오픈 케이스 백로그	해결되지 않은 케이스가 가장 많은 제품입니다.

비용 정보 탭

주:
비용 정보 탭은 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Financial Management for Customer Service 플러그인(com.snc.pa.fm.csm)을 설치한 경우에만 볼 수 있습니다.

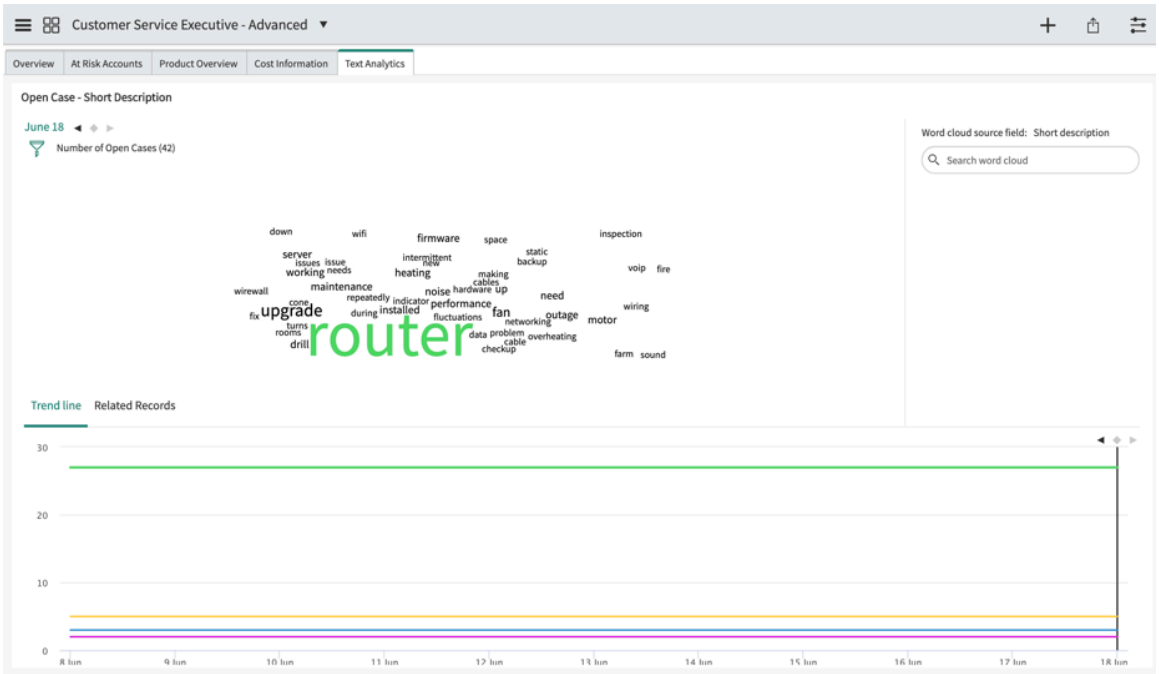
비용 정보 표시기

고객 서비스 임원 대시보드 - 비용 정보 표시기

표시기	설명
총 비용	모든 케이스에 대한 총 비용입니다.
케이스당 비용 - 채널별	채널별로 그룹화한 케이스당 비용입니다.
케이스당 비용 - 제품별	제품별로 그룹화한 케이스당 비용입니다.
케이스당 비용 - 계정별	계정별로 그룹화한 케이스당 비용입니다.

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

텍스트 분석 탭



주:
텍스트 분석 탭은 Performance Analytics Premium for Customer Service 플러그인(com.snc.pa.premium.cs)이 설치된 경우에만 표시됩니다.

텍스트 분석은 오픈 케이스에 대한 짧은 설명에 가장 자주 사용되는 단어와 구절의 워드 클라우드를 표시하여, 최근 사용자들이 자주 보고하는 문제에 대한 통찰을 제공합니다.

- 해당 키워드를 포함하는 케이스와 관련된 다른 단어를 보려면 단어를 드릴다운합니다.
- 워드 클라우드에서 특정 용어를 검색합니다.

추세선: 시간 경과에 따른 상위 키워드의 빈도를 표시합니다. 임의의 날짜에 대한 데이터를 보려면 커서를 클릭하고 이동합니다.관련 기록: 워드 클라우드에서 선택한 키워드를 포함하는 케이스 목록입니다.

Proactive Customer Service - Advanced 대시보드

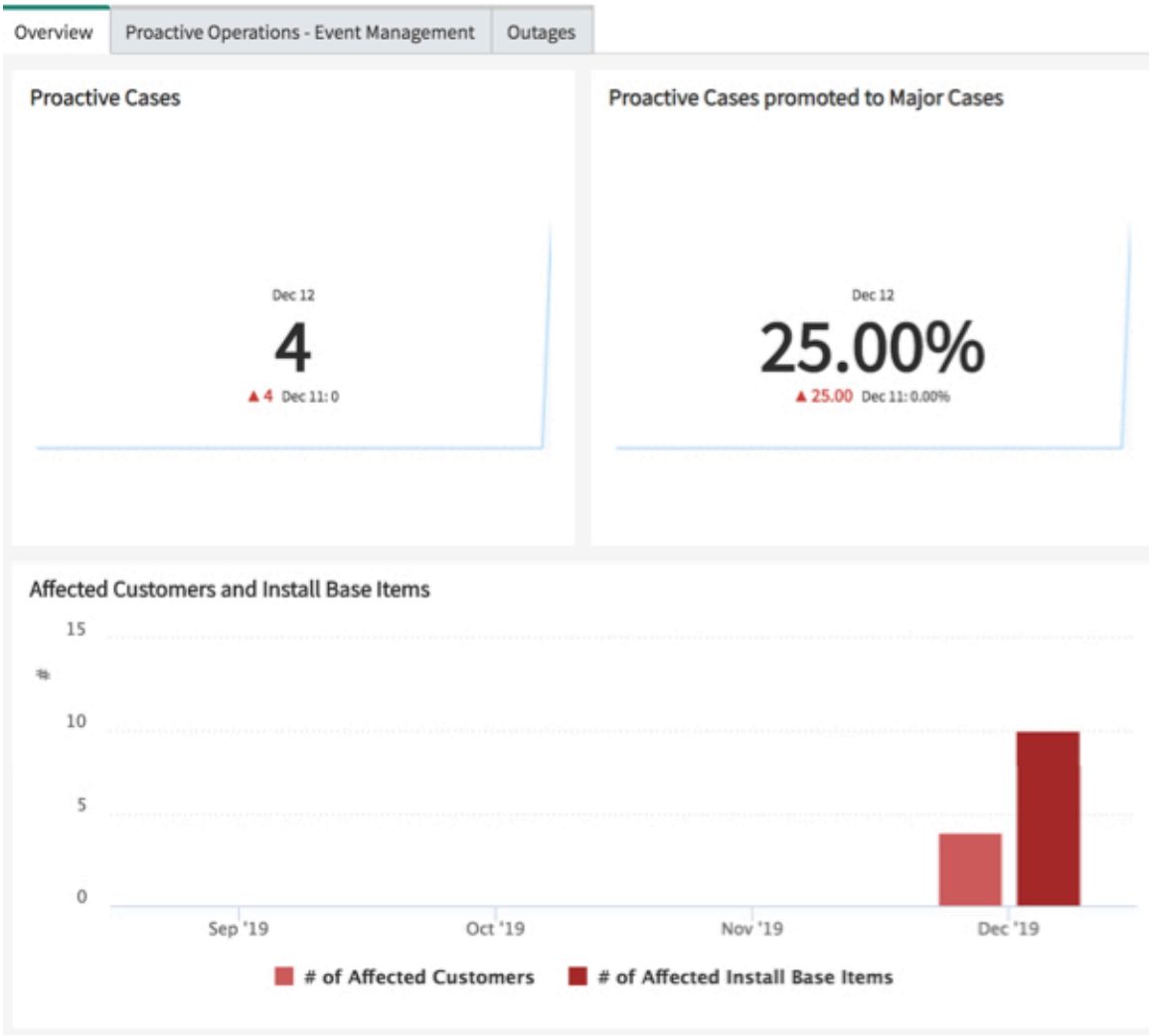
Proactive Customer Service - Advanced 대시보드에서 고객 서비스 관리자는 핵심성과지표(KPI)를 추적하여 고객에게 영향을 미치는 문제를 얼마나 사전 예방적으로 식별하여 전달했는지 파악합니다. 또한 이 대시보드를 사용하면 고객 서비스 관리자가 시간 경과에 따라 중단이 비즈니스에 미치는 영향을 평가할 수 있습니다.

주:

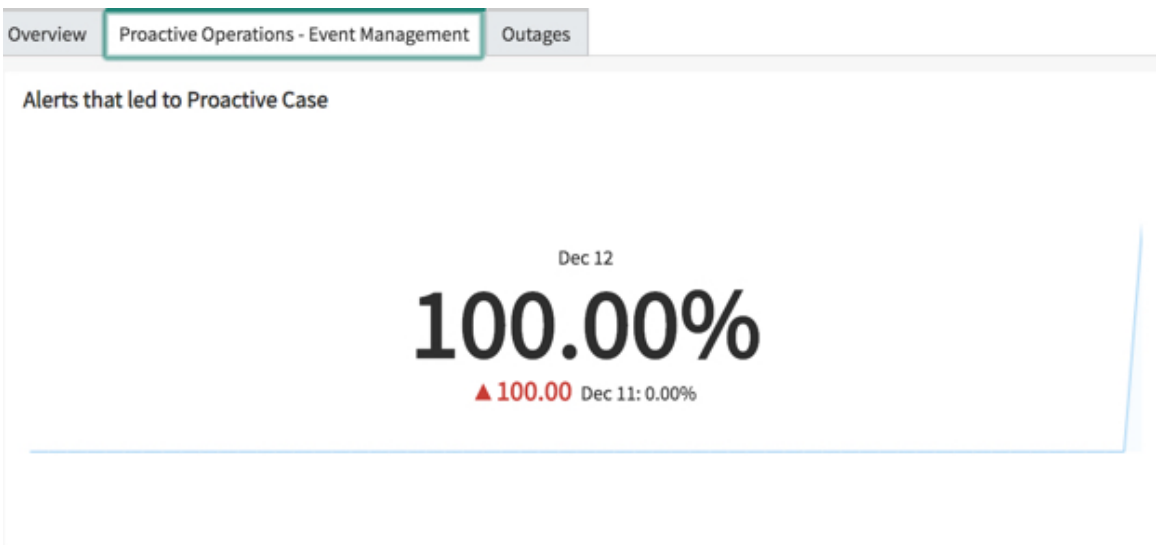
- 업그레이드 고객은 Proactive Customer Service Operations 대시보드를 볼 수 있지만 새로운 Proactive Customer Service - Advanced 대시보드를 사용해야 합니다.
- Orlando 및 이후 릴리스의 신규 고객은 Proactive Customer Service - Advanced 대시보드만 볼 수 있습니다.

© 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.

개요 탭



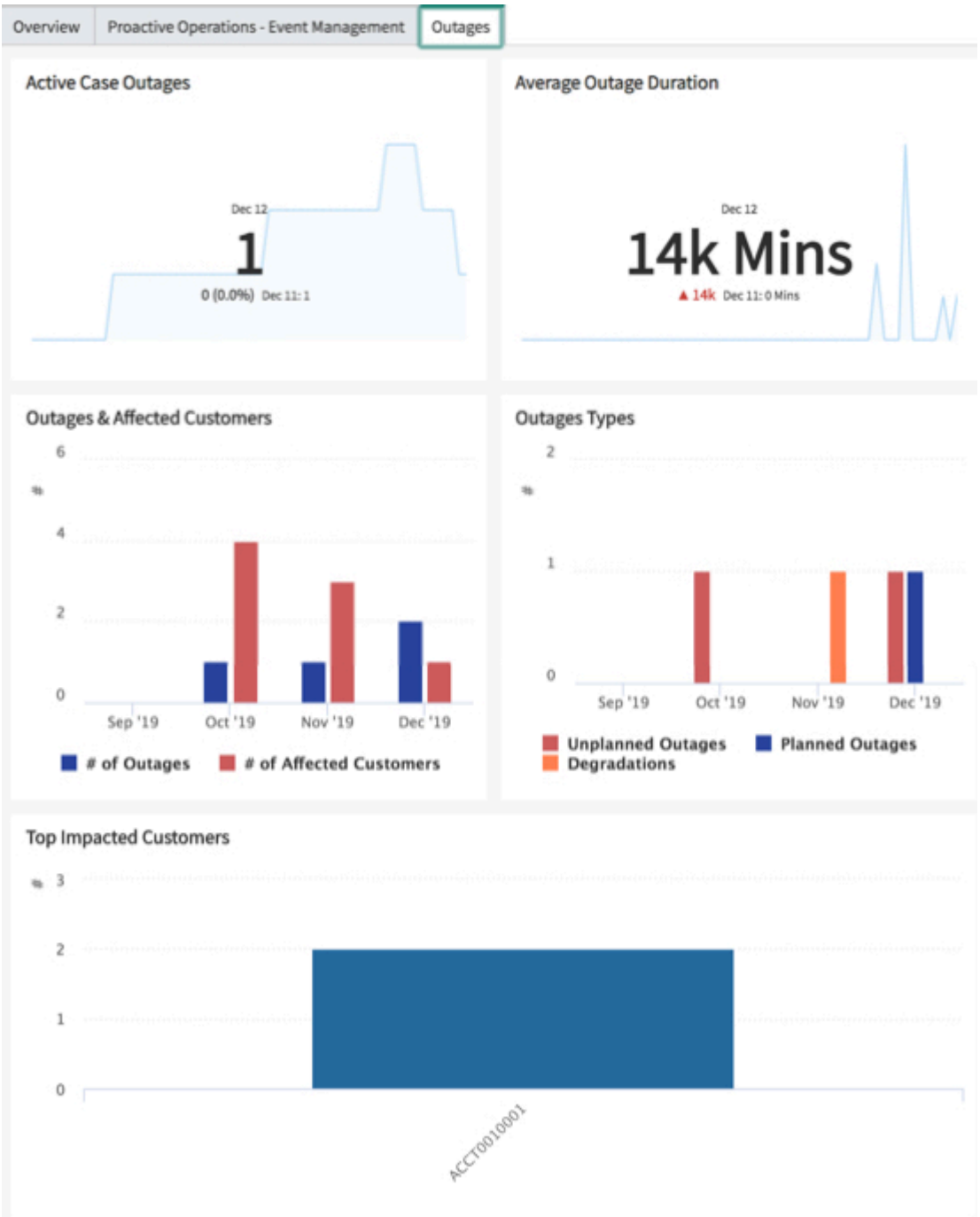
Proactive Operations - Event Management 탭



주:
Proactive Operations - Event Management 탭은 Proactive Customer Service Operations 플러그인(com.snc.proactive_cs_itom)이 활성화된 경우에만 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.

중단 탭



최종 사용자 및 역할

사용자 역할별 고급 대시보드 액세스

최종 사용자	필요한 역할	이점
고객 서비스 관리자	sn_customerservice_manager	대시보드를 볼 수 있습니다.
컨텐츠 관리자	pa_admin	대시보드를 편집하고 대시보드의 사용자, 그룹 및 역할을 관리할 수 있습니다.
컨텐츠 생성자	pa_viewer	대시보드를 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.

표시기

사전 예방적 서비스 - 고급 대시보드에는 다음과 같은 핵심성과지표가 표시됩니다.

사전 예방적 케이스
: 확인된 중요 경보가 있는 활성 케이스 개수입니다.

중요 케이스로 승격된 사전 예방적 케이스
: 사전 예방적 케이스의 비율이 중요 케이스로 승격되었습니다.

영향을 받는 고객 및 설치 기반 항목
: 한 달에 영향을 받는 고객 수입니다.

사전 예방적 케이스의 원인이 되는 경고
: 케이스 생성을 트리거한 중요 또는 확인 경보의 백분율입니다.

활성 케이스 중단
: 하루 활성 케이스 중단 횟수입니다.

평균 중단 기간
: 하루 평균 중단 기간입니다.

중단 및 영향을 받는 고객
: 한 달 중단 횟수 및 영향 받는 고객 수입니다.

중단 유형
: 한 달에 각 중단 유형별 중단 횟수입니다.

영향을 받는 상위 고객
: 중단의 영향을 가장 많이 받은 고객입니다.

세부 항목

다음 세부 항목은 대시보드의 지표에 적용됩니다.

- 영향을 받는 고객 수
- 영향을 받는 설치 기반 항목 수
- 중단 횟수
- 계획된 중단
- 계획되지 않은 중단
- 저하

Service Management 분석과 고객 서비스 관리 통합

Customer Service Management - Advanced Performance Analytics 솔루션은 고객 서비스 케이스와 연결된 인시던트, 문제, 변경 및 요청 기록의 표시기를 제공합니다.

Customer Service Management - Advanced Performance Analytics 솔루션은 표시기를 추가합니다. 이러한 표시기 중 일부는 고객 서비스 관리자 대시보드의 분석 탭에 자동으로 표시됩니다. 모든 표시기는 분석 허브에서 보거나 대시보드에 수동으로 추가할 수 있습니다.

주:
이 표시기를 보려면 Customer Service with Service Management 플러그인(com.sn_cs_sm) 및 Customer Service with Request Management 플러그인(com.sn_cs_sm_request)을 활성화해야 합니다.

인시던트 표시기:

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

- 인시던트를 포함한 오픈 케이스 수
- 인시던트가 포함된 종결 케이스 수

문제 표시기:

- 문제를 포함한 오픈 케이스 수
- 문제를 포함한 종결 케이스 수

변경 표시기:

- 변경을 포함한 오픈 케이스 수
- 변경을 포함한 종결 케이스 수

요청 표시기:

- 요청을 포함한 오픈 케이스 수
- 요청을 포함한 종결 케이스 수

변경에 의해 발생 표시기:

- 변경으로 발생한 오픈 케이스의 수
- 변경으로 발생한 종결 케이스 수

에서 분석 허브표시기를 보려면 다음으로 이동합니다. 퍼포먼스 분석 〉 분석 허브 을 클릭하고 위의 지표 중 하나를 검색합니다.

대시보드에 표시기를 추가하려면 pa_admin 역할의 사용자가 원하는 대시보드로 이동한 다음 대시보드의 오른쪽 위에 있는 위젯 추가 아이콘을 클릭할 수 있습니다. 드롭다운 메뉴에서 **Performance Analytics**를 선택하고 아래 목록에서 인사이트를 클릭합니다. 검색 창을 사용하여 표시기를 검색합니다. 표시기를 클릭한 다음 추가를 클릭합니다.

서비스 관리자 대시보드

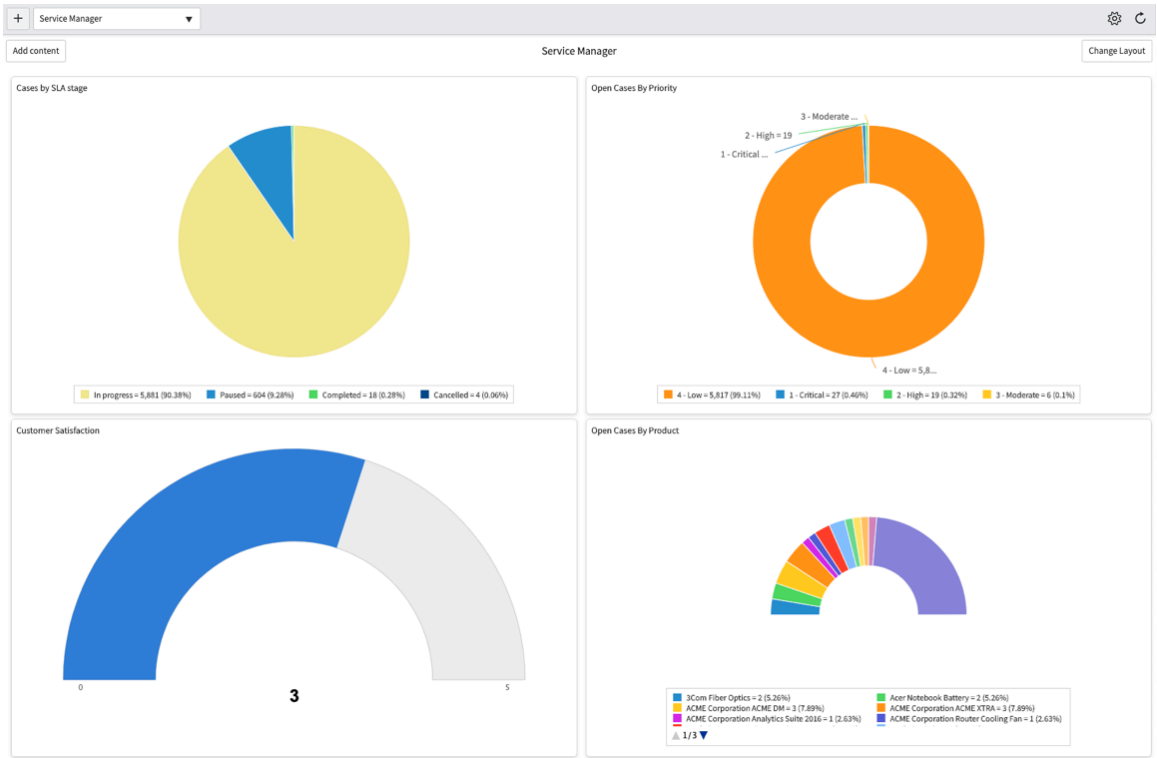
서비스 관리자 대시보드를 사용하여 고객 서비스 케이스 데이터를 추적하고 분석합니다.

Service Manager 대시보드를 보려면 다음으로 이동합니다. 고객 서비스 〉 개요.

서비스 관리자 대시보드에는 Reports 애플리케이션을 사용하여 만든 4개의 케이스 관련 보고서가 표시됩니다. 관련 케이스에 대한 자세한 정보는 이러한 보고서로 드릴다운할 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 관리자 대시보드



최종 사용자 및 역할

역할별 대시보드 액세스

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
고객 서비스 관리자: 케이스 상태 및 고객 만족도를 추적합니다.	sn_customerservice_manager
고객 서비스 에이전트: 케이스 상태 및 고객 만족도를 추적합니다.	sn_customerservice_agent
고객 서비스 관리자: 대시보드를 편집할 수 있습니다.	sn_customerservice_admin

보고서

대시보드 보고서 유형

제목	유형	설명
SLA 단계별 케이스	원형 차트	SLA 단계별 케이스 수를 표시합니다.
우선순위별 오픈 케이스	도넛형	우선순위별 오픈 케이스 수를 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.

대시보드 보고서 유형

제목	유형	설명
		• 우선순위를 클릭하여 케이스 목록을 표시합니다. • 목록에서 케이스를 클릭하여 세부 정보를 봅니다.
고객 만족도	게이지	케이스가 종결된 후 고객에게 요청할 고객 만족도 설문 조사 결과를 표시합니다.
제품별 오픈 케이스	세미 도넛	각 제품별 오픈 케이스 수를 표시합니다.

중요 문제 관리 분석

고객 서비스 대시보드에 중요 케이스 및 하위 케이스에 대한 표시기를 제공합니다.

Performance Analatics - 컨텐츠 팩 - Customer Service Management - Advanced 플러그인(com.snc.pa.customer_service_advanced)이 활성화된 경우 고객 서비스 대시보드에 동작 표시기를 사용할 수 있습니다.

주:
관련 표시기를 보려면 Major Issue Management 플러그인(com.sn_majorissue_mgt)을 활성화하십시오. 이 플러그인이 없으면 표시기가 제대로 표시되지 않을 수 있습니다.

표시기:

- 오픈 중요 케이스 수(일, 주, 월 단위)
- 해결된 중요 케이스의 비율(일, 주, 월 단위)
- 중요 케이스 중 하위인 케이스의 수
- 중요 케이스 후보의 비율(일, 주, 월 단위)
- 중요 케이스에서 자동 생성된 하위 케이스의 비율
- 주요 문제의 영향을 받은 고객 수

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법용 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 다른 Now Platform 제품과 함께 사용하기 위해 사전 패키징된 퍼포먼스 분석 및 Reporting 컨텐츠가 포함되어 있습니다. 이 플랫폼 분석 솔루션에서는 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드를 사용하여 셀프 서비스의 가치를 정량화합니다.

이 솔루션과 관련된 역할과 작업은 다음과 같습니다.

- Now Platform관리자(admin): 이 플랫폼 분석 솔루션을 설치 및 활성화하고 시스템 속성을 필요에 따라 변경합니다.
- 퍼포먼스 분석관리자(pa_admin): 표시기, 세부 항목, 위젯 및 대시보드를 검토합니다. 데이터 수집을 설정 및 시작합니다. 적절한 이해 관계자와 대시보드를 공유합니다.
- 고객 서비스 관리자(sn_customerservice_manager): 셀프 서비스 분석 기법 대시보드를 사용하여 케이스 메트릭을 보고 조직의 현재 셀프 서비스 성과를 파악합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법용 플랫폼 분석 솔루션 구성

플랫폼 분석 솔루션

셀프 서비스 분석 기법

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드

셀프 서비스 포털의 사용자 활동을 통해 셀프 서비스 컨텐츠의 효과성을 측정하고 추적하여 컨텐츠를 보강하고 셀프 서비스 격차를 해결합니다.

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드

이 대시보드를 편집하려면 애플리케이션 선택기를 사용하여 애플리케이션 범위를 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법으로 설정해야 합니다.

주:

- Knowledge 탭에서 실패한 검색에 대한 지식 격차를 보고할 수 있습니다. 자세한 내용은 실패한 검색에 기반한 지식 격차 보고 문서를 참조하십시오.
- Communities 탭은 Communities 플러그인(com. sn_communities)이 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다.
- Virtual Agent 탭은 Glide Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbo)이 활성화된 경우에 사용할 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
고객 서비스 관리자: 백로그, 해결률, SLA, 고객 만족도 및 KPI와 같은 케이스 메트릭을 보고 조직의 현재 셀프 서비스 성과를 파악할 수 있습니다.	sn_customerservice_manager
컨텐츠 관리자: 대시보드를 편집하고 대시보드의 사용자, 그룹 및 역할을 관리할 수 있습니다.	pa_admin
컨텐츠 생성자: 대시보드를 볼 수 있습니다.	pa_viewer 주: pa_admin 역할이 있는 사용자나 대시보드 소유자가 자신이나 자신이 소속된 그룹과 대시보드를 공유하는 경우 pa_viewer 역할이 없어도 대시보드를 볼 수 있습니다.

사용 사례

예시 1

사용자가 구매한 제품에 문제가 발생합니다. 이 문제를 해결하기 위해 사용자가 포털에 로그인하여 컨텐츠를 검색하고 확인합니다. 그러나 사용자가 유용한 컨텐츠를 찾지 못하고 케이스를 생성합니다.

예시 2

사용자가 구매한 제품에 문제가 발생합니다. 이 문제를 해결하기 위해 사용자는 포털에 로그인하고, 컨텐츠를 검색 및 확인하고, 컨텐츠를 유용한 것으로 표시하고, 케이스를 생성하지 않고도 다른 활동을 계속 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.

두 예에서는 셀프 서비스 컨텐츠를 사용할 수 있었습니다. 그러나 예 1에서는 사용자가 컨텐츠를 유용하지 않다고 생각해서 케이스 생성 편향에 도움이 되지 않았습니다. 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드를 사용하면 사용자가 검색어로 찾고자 한 항목, 확인한 컨텐츠, 만든 작업과 같은 세부 정보와 편향되지 않은 인스턴스, 편향된 인스턴스 또는 잠재적으로 편향된 인스턴스를 캡처할 수 있습니다.

표시기

표시기는 비즈니스 서비스, 활동 또는 조직 행동에 대해 정기적인 간격으로 수행되는 성과 측정을 정의합니다. 이러한 성과 측정은 시간이 경과함에 따라 일련의 지표 점수를 산출합니다.

관리자가 Self-Service Analytics for Customer Service 플러그인 (com.snc.pa.self_service_analytics_csm)을 활성화하면 Self-Service Analytics PA(com.snc.pa.self_service_analytics)도 활성화됩니다. 두 플러그인에는 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드 표시기가 포함됩니다.

Self-Service Analytics for Customer Service 플러그인에는 다음과 같은 표시기가 포함됩니다.

카탈로그: 편향

활동 기간 동안 기본 활동(케이스 생성)이 발견되거나(편향 없음) 발견되지 않을 (확인된 편향 또는 잠재 편향) 때까지의 월별 카탈로그 요청 수입니다.

Communities: 편향

활동 기간 동안 기본 활동(케이스 생성)이 발견되거나(편향 없음) 발견되지 않을 (확인된 편향 또는 잠재 편향) 때까지의 월별 커뮤니티 컨텐츠 유형 수입니다.

Knowledge: 편향

활동 기간 동안 기본 활동(케이스 생성)이 발견되거나(편향 없음) 발견되지 않을 (확인된 편향 또는 잠재 편향) 때까지의 월별 지식 문서 수입니다.

해결 케이스 수

고객 서비스 에이전트가 해결한 월별 케이스 수입니다.

> **주:**
> 고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드의 개요 탭에 있는 채널별 해결 건수 위젯에 이 표시기가 지원됨으로 표시됩니다.

편향 수

모든 셀프 서비스 채널(Knowledge, Communities, 카탈로그, Virtual Agent)의 월별 편향 수입니다.

셀프 서비스: 확인된 편향

활동 기간 동안 활동 유형(유용한 지식 문서, 유용한 커뮤니티 컨텐츠, 카탈로그 요청)에 따라 기본 활동(케이스 생성)이 발견되지 않을 때까지의 월별 편향 수입니다. 값이 증가할수록 성과가 더 좋습니다.

셀프 서비스: 비용 절감

편향의 비용 절감액을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 수식([[## ###: ### ##]] + [[## ###: ## ##]]) * 20에 따라 계산됩니다.

> **주:**
> 기본적으로 각 편향으로 절감되는 비용은 $20로 설정됩니다. 그러나 수식을 수정하고 다른 비용을 설정할 수 있습니다. 수식을 편집하려면 다음으로 이동합니다. 퍼포먼스 분석 > 수식 표시기에서 셀프 서비스: 비용 절감 표시기를 검색하여 클릭하고 수식 필드에서 숫자 값을 편집합니다. 자세한 내용은 수식 표시기 생성 을 참조하십시오.

셀프 서비스: 잠재 편향

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

활동 기간 동안 활동 유형(지식 문서 뷰, 커뮤니티 컨텐츠 뷰, 가상 에이전트 대화)에 따라 기본 활동(케이스 생성)이 발견되지 않을 때까지의 월별 편향 수입니다. 값이 증가할수록 성과가 더 좋습니다.

VA: 편향

활동 기간 동안 기본 활동(케이스 생성)이 발견되지 않을(잠재 편향) 때까지의 월별 가상 에이전트 대화 수입니다.

Self-Service Analytics PA 플러그인에는 다음과 같은 표시기가 포함됩니다.

카탈로그: 요청률

다른 셀프 서비스 채널 사용량 대비 카탈로그 사용량의 백분율을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[#### ## #]] / [[[Knowledge: ## ## # ##]] + [[Communities: ## # #]] + [[#### ## #]] + [[VA: ## # ##]]] * 100 수식에 따라 계산됩니다.

카탈로그: 성공률

카탈로그 셀프 서비스 채널의 성공률을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[#### ## #]] / [[####: ## # #]] * 100 수식에 따라 계산됩니다.

카탈로그: 이번 달 뷰

카탈로그 항목 뷰의 월별 개수입니다. 값이 증가할수록 성과가 더 좋습니다.

Communities: 유용한 피드백

유용한 커뮤니티 컨텐츠 유형의 월별 개수입니다.

Communities: 커뮤니티 뷰 비율

다른 셀프 서비스 채널 사용량 대비 커뮤니티 컨텐츠 유형 사용량의 백분율을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[Communities: ## # #]] / [[[Communities: ## # #]] + [[Knowledge: ## ## # ##]] + [[#### ## #]] + [[VA: ## # ##]]] * 100 수식에 따라 계산됩니다.

Communities: 이달의 뷰

커뮤니티 컨텐츠 유형 뷰의 월별 개수입니다. 값이 증가할수록 성과가 더 좋습니다.

이달의 지식 문서 뷰

지식 문서 뷰의 월별 개수입니다. 값이 증가할수록 성과가 더 좋습니다.

Knowledge: 유용한 피드백

유용한 것으로 표시되거나 평점 4점 또는 5점을 받은 지식 문서의 월간 개수입니다.

Knowledge: 문서 조회율

다른 셀프 서비스 채널 사용량 대비 지식 문서 사용량의 백분율을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[Knowledge: ## ## # ##]] / ([[Knowledge: ## ## # ##]] + [[Communities: ## # #]] + [[#### ## #]] + [[VA: ## # ##]]) * 100 수식에 따라 계산됩니다.

카탈로그 요청 수

카탈로그 요청의 월별 개수입니다.

유용한 커뮤니티 컨텐츠 비율

Communities 셀프 서비스 채널의 성공률을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[Communities: ### ###]]/[[Communities: ## # #]] * 100 수식에 따라 계산됩니다.

유용한 지식 문서 비율

Knowledge 셀프 서비스 채널의 성공률을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[Knowledge: ### ###]]/[[Knowledge: ## ## # ##]] * 100 수식에 따라 계산됩니다.

셀프 서비스: 참여

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

모든 셀프 서비스 채널의 총 뷰를 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[Knowledge: ## ## # ##]] / [[[Communities: ## # #]] + [[####: ## # #]] + [[VA: ## # ##]]] 수식에 따라 계산됩니다.

셀프 서비스: 성공률

셀프 서비스 채널의 성공률을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[## ###: ### ##]] / [[## ###: ##]] * 100 수식에 따라 계산됩니다.

셀프 서비스: 성공한 참여

모든 셀프 서비스 채널에서 유용한 컨텐츠의 월별 개수입니다. 이 점수는 [[Knowledge: ### ###]] + [[Communities: ### ###]] + [[#### ## #]] + [[VA: ### ##]〕 수식에 따라 계산됩니다.

VA: 이번 달 대화

가상 에이전트 대화의 월별 개수입니다. 값이 증가할수록 성과가 더 좋습니다.

VA: 대화 비율(%)

다른 셀프 서비스 채널 사용량 대비 가상 에이전트 대화 사용량의 백분율을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[VA: ## # ##]] / ([[Knowledge: ## ## # ##]] / [[Communities: ## # #]] + [[####: ## # #]] + [[VA: ## # ##]]) * 100 수식에 따라 계산됩니다.

VA: 성공률

셀프 서비스 채널 가상 에이전트의 성공률을 월별로 계산한 것입니다. 이 점수는 [[VA: ### ##]] / [[VA: ## # ##]] * 100 수식에 따라 계산됩니다.

VA: 성공한 대화

Live Agent로 전달되지 않은 가상 에이전트 대화의 월별 개수입니다. 값이 증가할수록 성과가 더 좋습니다.

세부 항목

세부 항목을 사용하여 표시기 점수를 질적 속성으로 그룹화하거나 필터링할 수 있습니다.

이 대시보드에는 다음 세부 항목이 포함되어 있습니다.

채널

Knowledge, Communities, 카탈로그, Virtual Agent 등의 셀프 서비스 채널을 기준으로 표시기 점수를 볼 수 있습니다.

Communities 컨텐츠 유형

답변, 블로그, 코멘트, 문서, 이벤트, 질문 또는 동영상과 같은 커뮤니티 컨텐츠 유형별로 표시기 점수를 볼 수 있습니다.

지식베이스

지식베이스별로 표시기 점수를 볼 수 있습니다.

지식베이스 범주

지식 문서 범주별로 표시기 점수를 볼 수 있습니다.

편향 유형

편향 없음, 확인된 편향 및 잠재 편향 같은 편향 유형별로 표시기 점수를 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.

데이터 시각화

제목	유형	설명
검색 실패	막대	결과가 없거나 결과를 클릭하지 않은 지식 문서에 대한 월별 검색 컬렉션입니다.

관련 정보

셀프 서비스 분석 기법

실패한 검색에 기반한 지식 격차 보고

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드에서 실패한 검색 보고서의 지식 격차를 보고합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager

이 태스크 정보
고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드의 실패한 검색 보고서는 결과가 없거나 결과를 클릭하지 않은 지식 문서에 대한 검색 컬렉션을 보고합니다. 실패한 검색의 지식 격차를 보고할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 대시보드.
2. 셀프 서비스 분석 기법을 클릭합니다.
3. Knowledge 탭의 실패한 검색 보고서에서 막대를 클릭합니다.
4. 지식 격차 보고를 클릭합니다.
5. 설명 필드에 지식 격차를 설명합니다.
   기본적으로 설명 필드에는 관련 컬렉션에서 자주 나타나는 단어가 표시됩니다. 지식 격차를 해결하기 위한 사용자 지정 지침을 입력할 수도 있습니다. 지침을 입력할 때 지식 문서 작성자가 피드백 작업에서 문서를 생성하는 데 필요한 정보를 알 수 있도록 분석 요약을 제공할 수 있습니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
컬렉션이 지식 격차로 보고되면 지식 관리 애플리케이션에 실패한 검색이라는 유형의 피드백 작업이 생성됩니다. 할당 규칙이 설정되면 소유권 그룹 또는 작성자에게 피드백 작업이 할당됩니다.

관련 정보

고객 서비스를 위한 셀프 서비스 분석 기법 대시보드

고객 서비스 관리 참조

참조 주제는 Customer Service Management 애플리케이션에 관한 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
고객 서비스 목록 및 양식	• Customer Service 케이스 목록 • 고객 서비스 양식 • 채팅 설정 구성 양식
고객 서비스 관리 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소	• CSM 작업 공간과 함께 설치되는 구성요소 • 고객 서비스 관리용 추가 플러그인과 함께 설치되는 구성요소 • CSM 작업 공간과 함께 설치되는 구성요소
Engagement Messenger 주제	• Engagement Messenger와 설치되는 구성요소 • Engagement Messenger 참조 • Engagement Messenger에서 지원되는 기능 컨텍스트 매개변수 • Engagement Messenger 번역 테이블
포털 주제	• • 포털 데이터 목록 위젯 JSON 매개변수 • 다양한 케이스 상태에 대한 기본 강조 표시 색상
CSM 쿼리 규칙	시스템은 쿼리 규칙을 사용하여 CSM 역할을 보유한 사용자가 액세스할 수 있는 CSM 관련 테이블의 기록을 필터링합니다.

Customer Service 케이스 목록

이 케이스 목록에는 현재 사용자의 고객 서비스 케이스의 목록이 표시됩니다.

sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice_manager 역할의 사용자는 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 케이스 목록을 볼 수 있습니다. 케이스 목록의 기본 뷰에는 다음 열이 포함됩니다.

- 번호
- 짧은 설명
- 접촉 창구
- 계정
- 채널
- 상태
- 우선순위
- 할당 대상

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

- 업데이트됨
- 케이스 보고서 (필요한 경우 이 테이블에 액세스하기 위한 열 추가)

외부 고객은 고객 포털에서 케이스 목록을 볼 수 있습니다. sn_customerservice.customer 또는 sn_customerservice.customer_admin 역할의 외부 사용자에게는 케이스 목록에 다음과 같은 케이스 정보 하위 집합이 표시됩니다.

- 번호
- 짧은 설명
- 제품
- 우선순위
- 상태
- 업데이트됨

sn_customerservice.partner 또는 sn_customerservice.partner_admin 역할의 사용자에게는 계정 열도 표시됩니다.

사용자 역할별로 케이스 목록에 표시되는 케이스

케이스 목록에 포함되는 케이스는 사용자 역할에 따라 결정됩니다.

케이스 목록의 내부 및 외부

사용자 역할	케이스 목록에 포함된 케이스
내부 역할	
sn_customerservice_admin	모든 케이스
sn_customerservice_manager	모든 케이스
sn_customerservice_agent	모든 케이스
외부 역할	
sn_customerservice.customer_admin	• 고객 관리자 계정을 위해 생성된 케이스 • 고객 관리자 계정과 접촉 창구 관계인 접촉 창구가 생성한 케이스 주: 접촉 창구 관계를 통해 고객 역할 또는 고객 관리자 역할의 접촉 창구는 접촉 창구 관계가 설정된 계정을 관리할 수 있습니다.
sn_customerservice.customer	• 고객이 생성한 케이스 • 고객에 대해 에이전트가 생성한 케이스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 목록의 내부 및 외부

사용자 역할	케이스 목록에 포함된 케이스

sn_customerservice.partner_admin	• 파트너가 생성한 케이스:
	  ○ 본인의 계정 관련
	  ○ 고객 계정 관련
	• 파트너 관리자 계정을 위해 생성된 케이스

sn_customerservice.partner	• 파트너가 생성한 케이스 • 파트너에 대해 에이전트가 생성한 케이스 • 동일한 계정을 위해 생성된 케이스 • 파트너 계정에서 생성된 케이스

Engagement Messenger 참조

참조 주제는 Engagement Messenger에 대한 추가 정보를 제공합니다.

인사말 기능 구성

필드 값을 구성할 수 있도록 Engagement Messenger의 인사말 기능 구성을 숙지합니다.

인사말 기능 구성 양식

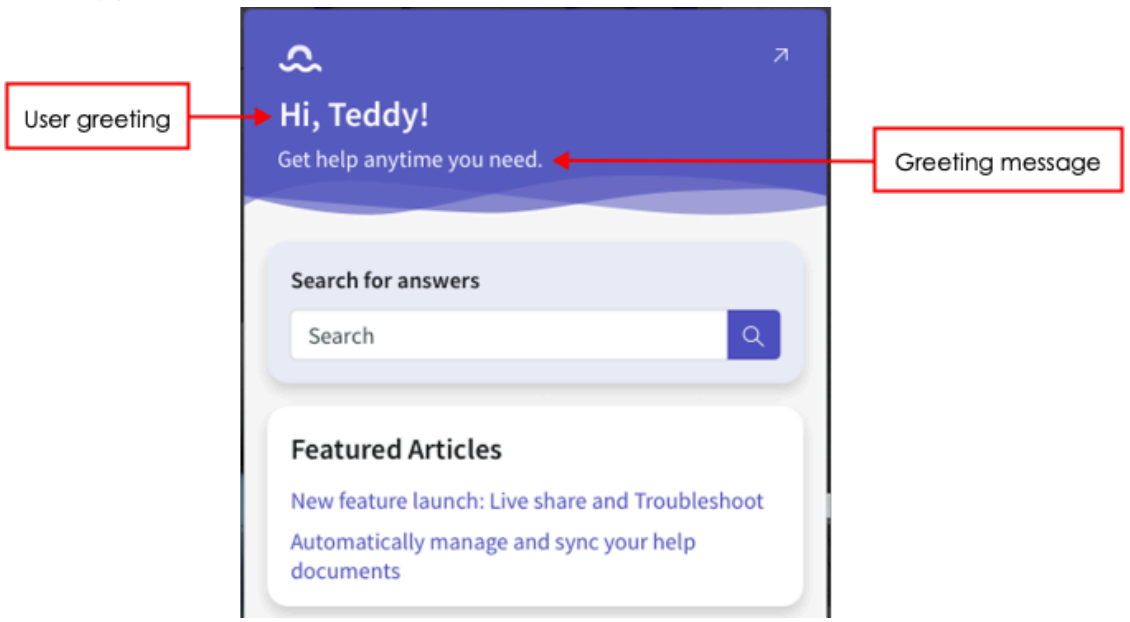
필드	설명
미인증 사용자에 대한 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트를 방문하는 게스트 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.
미인증 사용자 인사말	게스트 사용자를 맞이하기 위해 메신저 홈페이지의 헤더에 표시되는 텍스트입니다. 예: 안녕하세요!
인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트에 로그인하는 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.
인증 사용자 인사말	웹 사이트에 로그인하는 사용자를 맞이하기 위해 메신저 홈페이지의 헤더에 표시되는 텍스트입니다. 이 필드는 〈사용자〉님, 안녕하세요!로 자동 설정됩니다. 여기에서 〈사용자〉는 로그인한 사용자의 이름을 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.

인사말 기능 구성 양식

필드	설명
	〈사용자〉와 함께 사용할 수 있는 기타 변수는 다음과 같습니다. • <title> 사용자 [sys_user] 테이블의 상세 정보에 따른 님 또는 박사님 등의 호칭을 나타냅니다. • 〈part_of_day〉는 사용자 지역의 하루 중 시간에 따른 인사말을 표시합니다. (예: 아침 인사, 오후 인사 또는 저녁 인사)
인사말 메시지	메신저 홈페이지 헤더의 사용자 인사말에 대한 태그라인입니다. [[URL|Display Text]]는 URL을 정의하고 텍스트를 표시하는 형식을 나타냅니다. 예를 들면 [[https://www.example.com|Example]]입니다.

인사말 기능 위젯



Knowledge 기능 구성

필드 값을 구성할 수 있도록 Engagement Messenger의 Knowledge 기능의 구성 및 관련 목록을 숙지합니다.

Knowledge 기능 구성 양식

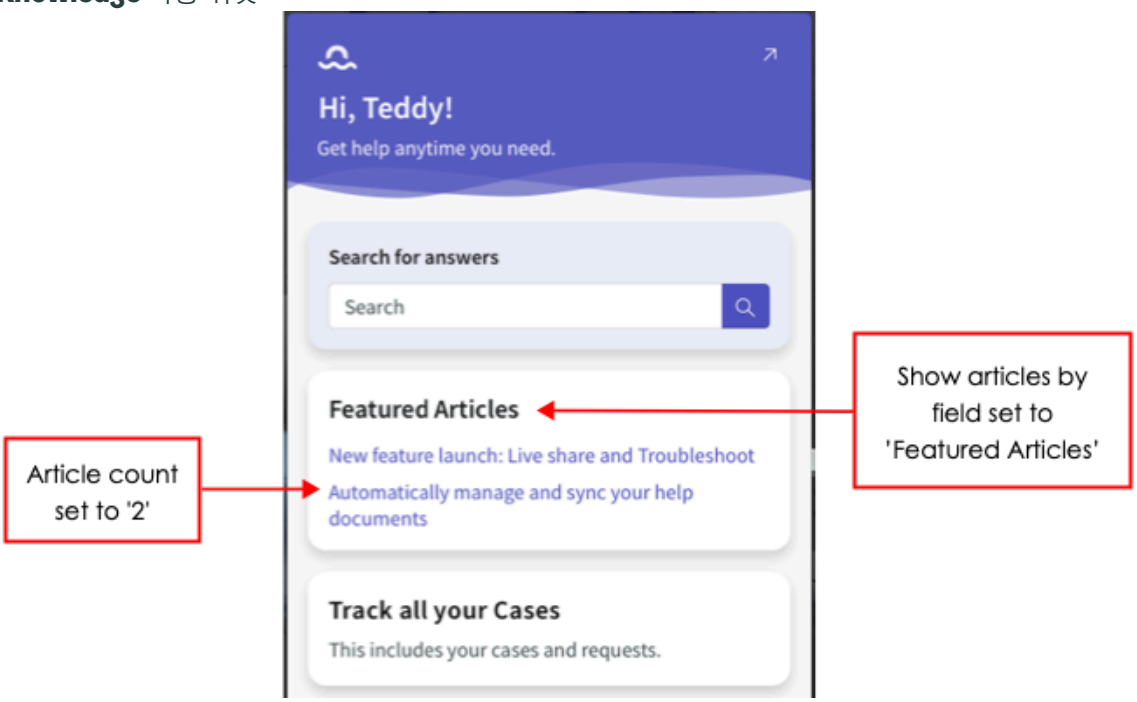
필드	설명
문서 표시 기준	메신저의 홈페이지에 표시되는 문서 범주입니다. 다음 범주 중 하나를 선택할 수 있습니다.

© 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.

Knowledge 기능 구성 양식

필드	설명
	• 특집 기사: 문서와 관련된 키워드를 기반으로 하는 문서입니다. 추천 컨텐츠 섹션에 문서를 표시하는 방법에 대한 자세한 내용은 추천 컨텐츠에 지식 문서 추가 를 참조하십시오. • 가장 많이 본 문서: 지식베이스의 문서 중 조회수가 가장 높은 문서입니다. 메신저에 표시되는 문서는 지식베이스 필드에 추가하는 지식베이스에서 제공됩니다.
문서 개수	메신저 홈페이지에 표시되는 문서의 개수입니다. 문서는 문서 표시 기준 필드에서 선택하는 옵션에 따라 표시됩니다.
지식베이스	메신저 모듈과 관련된 지식베이스의 목록입니다. 편집 옵션( )을 사용하고 검색을 통해 지식베이스를 메신저 모듈에 추가합니다.
고정 링크 복사 사용 설정	고객이 지식 문서의 고정 링크를 복사할 수 있도록 하는 옵션입니다.

Knowledge 기능 위젯



Engagement Messenger 모듈에서 Knowledge 기능 구성 시 다음 사항을 참고하십시오.

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

- 메신저 모듈에 지식베이스를 추가하려면 Engagement Messenger 관리자 [sn_csm_ec.ec_admin] 역할을 보유한 사용자에게 knowledge_admin 역할이 수동으로 할당되는지 확인합니다.
- Engagement Messenger에 추가한 지식베이스에 문서가 없으면 메신저 UI의 홈페이지에 문서 표시 기준 및 문서 수 필드에 대한 값을 선택해도 지식 문서 위젯이 표시되지 않습니다.

Knowledge 라이브 미리 보기 기능에 대한 다음 사항을 참고하십시오. 그러나 Engagement Messenger가 웹 사이트에 배포되어도 이 기능의 실제 효과에는 영향이 없습니다.

- 메신저 라이브 미리 보기에 표시되는 문서 목록은 knowledge_admin이 문서에 대해 갖고 있는 애플리케이션 액세스 권한에 따라 달라집니다.

  knowledge_admin에 문서에 대한 액세스 권한이 없는 경우에는 미리 보기에 컨텐츠가 표시되지 않습니다. 이 경우에는 제목 추천 문서 또는 가장 많이 본 문서만 표시됩니다.

- 문서 표시 기준 필드의 값을 변경하면 메신저 미리 보기의 컨텐츠가 아니라 제목이 새로 고침됩니다.

검색 기능 구성

필드 값을 구성할 수 있도록 Engagement Messenger의 검색 기능 구성을 숙지합니다.

검색 기능 구성 양식

필드	설명
검색 메시지	메신저의 검색 기능 위젯에 사용되는 텍스트입니다.
자리 표시자 텍스트	검색 상자에 나타나는 자리 표시자 텍스트입니다.
미인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트를 방문하는 게스트 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.

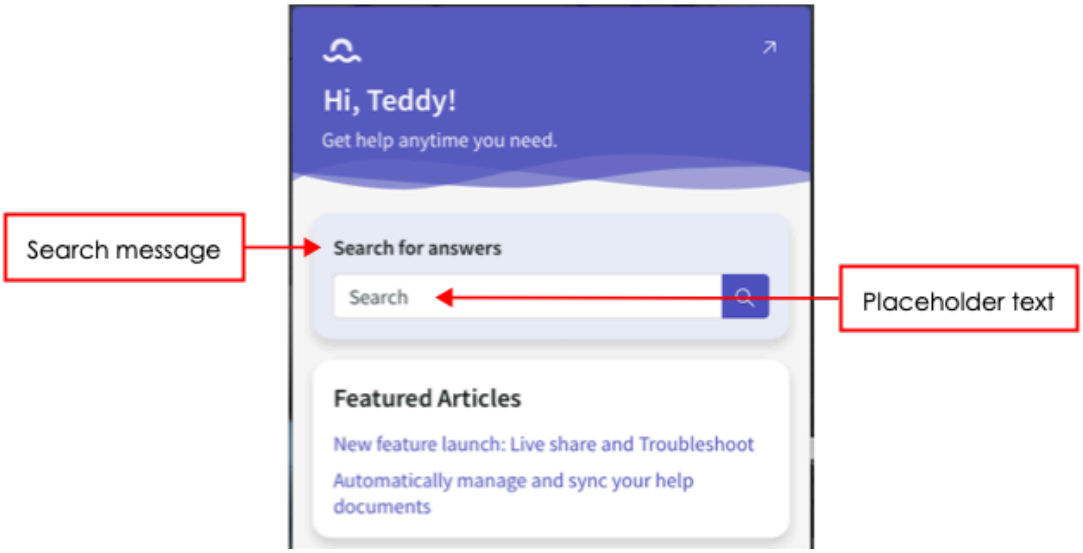
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 기능 구성 양식

필드	설명
	주: • 또한 공개 액세스를 위해 EC AI 홈페이지 검색 위젯, 자동 완성 검색 위젯 및 AI Search 지원 위젯을 구성해야 인증되지 않은 사용자에 대한 AI Search가 가능합니다. 자세한 내용은 미인증 사용자를 위해 Engagement Messenger에서 AI Search 사용 문서를 참조하십시오. • 릴리스부터 Vancouver 채팅 클라이언트는 기본적으로 인증된 사용자에 대해서만 활성화되었습니다. 인증되지 않은 사용자에 대한 채팅 클라이언트를 사용하여 채팅 및 Live Agent 채팅에 액세스할 수 있도록 하려면 및 *sn_va_web_client_app_embed* 페이지를 공개적으로 액세스할 가상 에이전트 수 있도록 설정해야 *$sn-va-web-client-app* 합니다. 자세한 내용은 Make UI pages public or private 문서를 참조하십시오.
인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트에 로그인하는 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.
검색 애플리케이션	Engagement Messenger의 검색 기능을 실행하는 데 사용되는 애플리케이션입니다. 이 필드는 **Engagement Messenger AI Search**로 자동 설정됩니다. 새 검색 애플리케이션을 구성하려면 다음으로 이동합니다. **Engagement Messenger** 〉 모듈 〉 관리자 〉 애플리케이션 검색.

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

검색 기능 위젯



Engagement Messenger에 대해 이러한 필드를 구성하는 것 외에도 미인증 사용자가 Engagement Messenger에서 AI Search 기능을 사용할 수 있도록 하려면 ServiceNow 인스턴스에 AI Search를 구성한 다음, 자동 완성 검색 및 AI Search Assist 위젯을 활성화해야 합니다.

Engagement Messenger에 대한 자동 완성 검색 및 AI Search Assist 위젯 활성화에 대한 자세한 내용은 미인증 사용자를 위한 Customer 및 Consumer Service Portal의 AI Search 활성화를 참조하십시오.

AI 검색 구성에 대한 자세한 내용은 AI Search 구성 을 참조하십시오.

인스턴스에서 AI 검색의 가용성에 대한 자세한 내용은 AI Search 가용성 〔KB0867751〕 문서를 참조하십시오.

주:

- Firefox 브라우저에서는 Engagement Messenger 홈페이지에 AI 검색 결과가 표시되지 않습니다.
- 가 활성화되지 않은 경우 AI 검색 :
  - 메신저 모듈이 버전 5.6 이상에서 작성된 경우 사용자는 검색 기능을 사용할 수 없습니다.
  - Zing 검색은 버전 5.6 이전에 생성된 메신저 모듈에 사용됩니다.

케이스 관리 기능 구성

필드 값을 구성할 수 있도록 Engagement Messenger의 케이스 기능 구성을 숙지합니다.

케이스 기능 구성 양식

필드	설명
제목 텍스트	메신저의 기능 위젯 제목입니다.
부제목 텍스트	메신저의 기능 위젯에 대한 설명입니다.
기능 시작 메시지	메신저의 케이스 양식 시작 관리자 위젯에 대한 텍스트입니다. 예를 들어 사용자가 지식 문서에 대해 유용하지 않았다는 피드백을 제공하면, 메신저에 케이스 생성을 위한 위젯이 나타납니다. 이 위젯을

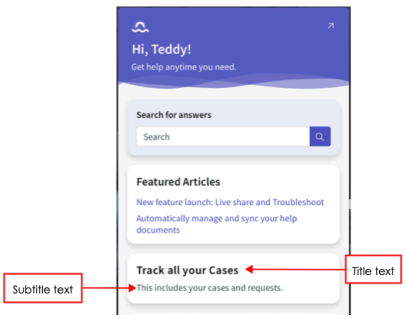
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스 기능 구성 양식

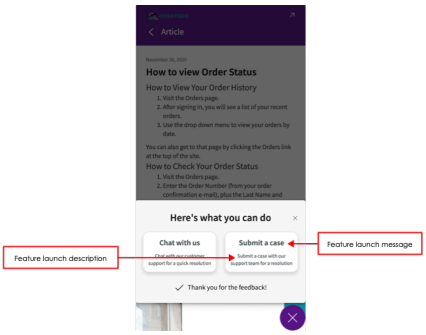
필드	설명
	클릭하면 사용자가 작성하여 제출할 수 있는 케이스 양식이 열립니다.
기능 시작 설명	메신저의 케이스 양식 시작 관리자 위젯에 대한 설명입니다.

주:
게스트 사용자는 케이스 기능을 사용할 수 없습니다.

케이스 기능 위젯



케이스 기능 시작 관리자 위젯



카탈로그 기능 구성

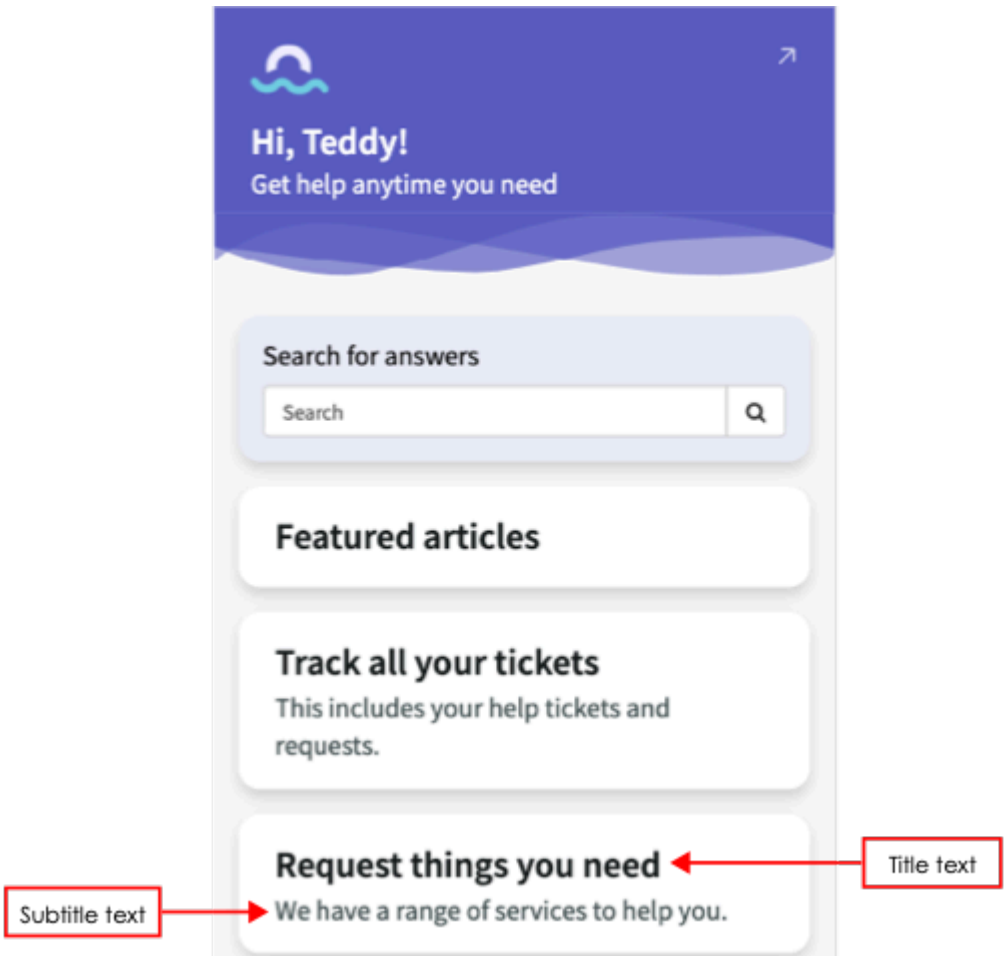
필드 값을 구성할 수 있도록 Engagement Messenger의 카탈로그 기능 구성을 숙지합니다.

카탈로그 기능 구성 양식

필드	설명
제목 텍스트	메신저의 기능 위젯 제목입니다.
부제목 텍스트	메신저의 기능 위젯에 대한 설명입니다.
카탈로그	메신저와 관련된 카탈로그의 목록입니다. 편집 옵션(🔒)을 사용하고 카탈로그를 검색하여 메신저에 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.

카탈로그 기능 위젯



주:
Engagement Messenger 애플리케이션을 v1.0.0에서 최신 버전으로 업그레이드하면 모든 기존 메신저 모듈에 대해 카탈로그 기능이 사용 중지됩니다. 그러나 Engagement Messenger 홈페이지의 AI Search 결과에는 여전히 카탈로그가 표시됩니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger의 알려진 문제 (KB0952509) 문서를 참조하십시오.

현장 서비스 기능 구성

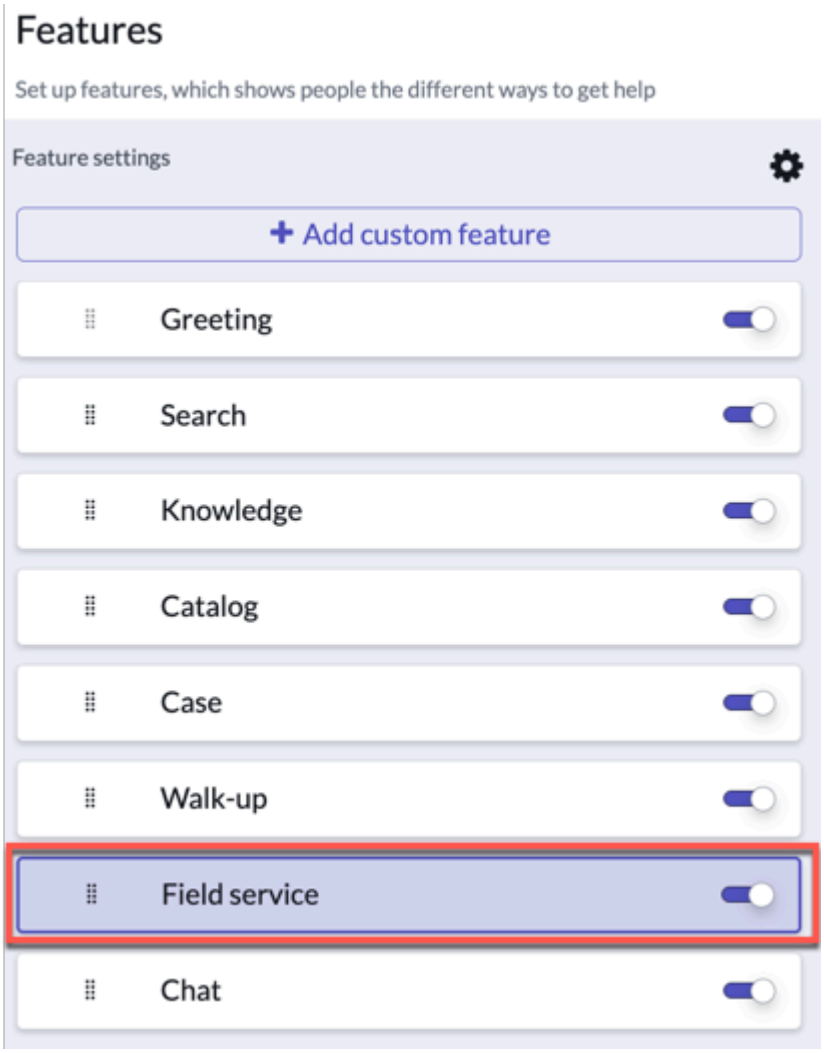
값을 구성할 수 있도록 Engagement Messenger 모듈의 필드 검색 기능 구성을 숙지합니다.

현장 서비스 기능을 사용하려면 ServiceNow 인스턴스에서 **Field Service Management - Customer Experience** 플러그인(com.snc.fsm_customer_experience)을 활성화해야 합니다.

플러그인이 활성화되면 Engagement Messenger 모듈의 안내 구성 뷰의 기능 섹션으로 이동하여 현장 서비스 기능을 활성화합니다.

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

현장 서비스 기능



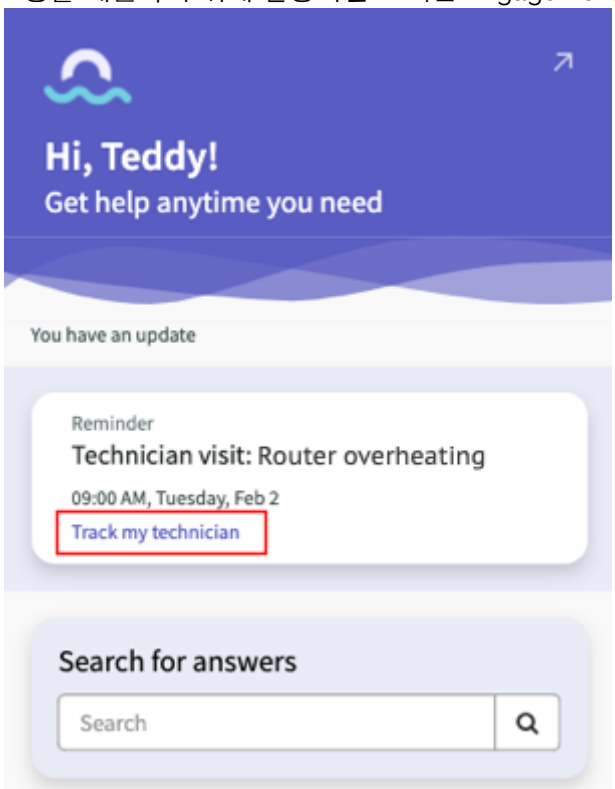
현장 서비스 기능 구성 필드

필드	설명
제목 텍스트	메신저의 기능 위젯 제목입니다.
부제목 텍스트	메신저의 기능 위젯에 대한 설명입니다.

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

Engagement Messenger에서 기술자 추적 활성화

기술자가 고객의 현장 서비스 요청을 해결하기 위해 할당되면 고객은 Engagement Messenger에서 기술자를 추적할 수 있습니다.



이 기능을 활성화하려면 다음 기준을 충족해야 합니다.

- Field Service Management - Customer Experience 플러그인(com.snc.fsm_customer_experience)을 활성화합니다.
- sys_user 테이블에서 고객 작업 주문에 할당될 모든 현장 서비스 에이전트에 대해 지리적 위치 추적됨 필드를 활성화합니다.

  자세한 내용은 위치 추적 을 참조하십시오.

워크업 기능 구성

필드 값을 구성할 수 있도록 Engagement Messenger 모듈의 워크업 기능 구성을 숙지합니다.

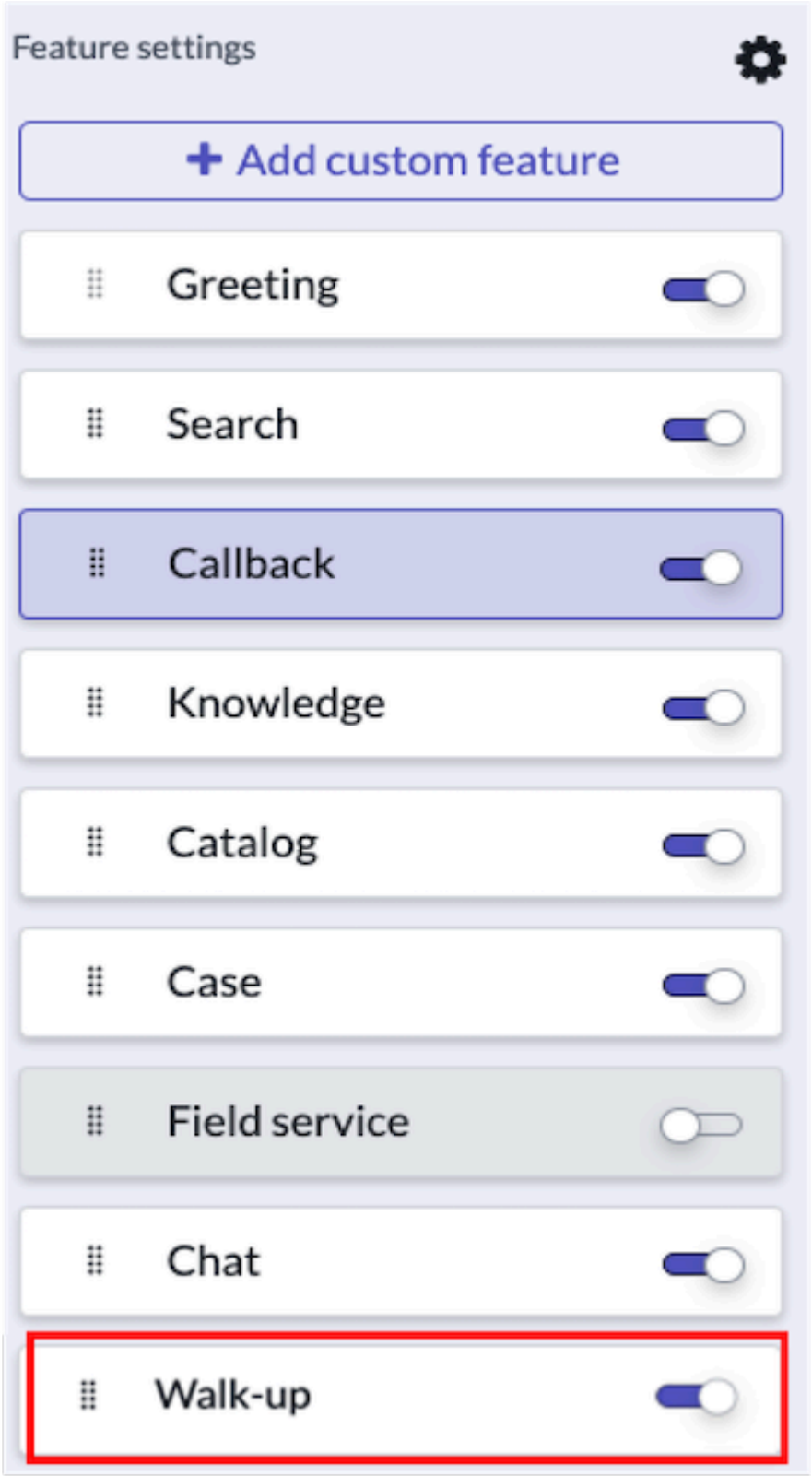
고객이 워크업 기능을 사용할 수 있게 하려면 ServiceNow 인스턴스에서 다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- 인증된 사용자를 위한 Walk-up for CSM 플러그인(com.snc.walkup_for_csm)
- 미인증 사용자를 위한 Guest Walk-up Experience for Customer Service 플러그인(sn_guest_walkup_cs)

플러그인이 활성화되면 Engagement Messenger 모듈의 안내 구성 뷰의 기능 섹션으로 이동하여 현장 서비스 기능을 활성화합니다.

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

워크업 기능



워크업 기능 구성 필드

필드	설명
제목 텍스트	메신저의 기능 위젯 제목입니다.
부제목 텍스트	메신저의 기능 위젯에 대한 설명입니다.

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

워크업 기능 구성 필드

필드	설명
미인증 사용자에 대한 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트를 방문하는 게스트 사용자에 대해 워크업 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.
인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트에 로그인하는 사용자에 대해 워크업 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.

고객 지원 센터의 세부 정보를 구성하려면 워크업 구성을 클릭합니다. 자세한 내용은 Walk-up Experience 위치 구성 문서를 참조하십시오.

채팅 기능 구성 양식 필드

채팅 기능 구성 양식 필드에 대한 설명입니다.

채팅 기능 구성 양식

필드	설명
제목 텍스트	메신저 홈페이지의 채팅 기능 위젯에 사용되는 제목입니다. 기본 제목은 ###### ##입니다.
참조 채팅 주제	케이스 또는 작업 주문에 대한 상황별 채팅을 활성화하는 주제입니다. 이 필드는 **EC** 상황별 도움말로 자동 설정됩니다.
채팅이 오프라인 상태일 때의 메시지	에이전트가 오프라인 상태이고 가상 에이전트 항목이 설정되지 않은 경우 메신저에 나타나는 메시지입니다. 기본 메시지는 ## ### ####입니다.
미인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트를 방문하는 게스트 사용자에 대해 Live 및 가상 에이전트 채팅 기능을 사용 설정하는 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.

채팅 기능 구성 양식

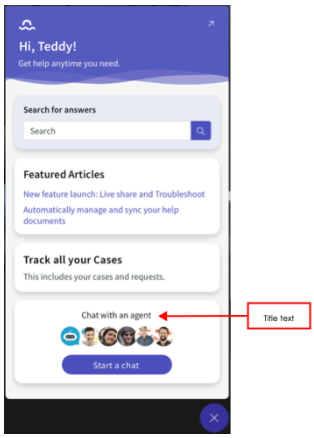
필드	설명
	주: 릴리스부터 Vancouver 채팅 클라이언트는 기본적으로 인증된 사용자에 대해서만 활성화되었습니다. 인증되지 않은 사용자에 대한 채팅 클라이언트를 사용하여 채팅 및 Live Agent 채팅에 액세스할 수 있도록 하려면 및 *sn_va_web_client_app_embed* 페이지를 공개적으로 액세스할 가상 에이전트 수 있도록 설정해야 *$sn-va-web-client-app* 합니다. 자세한 내용은 Make UI pages public or private 문서를 참조하십시오.
인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트에 로그인하는 사용자에 대해 라이브 및 가상 에이전트 채팅 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.
기능 시작 메시징	
기능 시작 메시지	채팅 기능에서 시작된 채팅 카드의 제목입니다.
기능 시작 설명	기능 시작 메시지 내에 있는 채팅 시작 관리자에 대한 설명입니다.
전역 채팅 설정	
채팅의 기본 모드 변경	채팅을 위한 기본 모드를 동기식(채팅) 또는 비동기(메시징)로 결정합니다. 기본 채팅 모드를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 채팅 기능의 기본 채팅 모드 변경 문서를 참조하십시오.
고급 채팅 옵션 구성	다양한 대화 기능을 관리하기 위한 채팅 옵션을 결정합니다. 자세한 내용은 채팅 설정 구성 양식 문서를 참조하십시오.
읽지 않은 메시지에 대한 이메일 알림	읽지 않은 메시지에 대한 이메일 요약을 전송하기 위한 이메일 설정을 결정합니다. 지정된 기간 동안 이메일 알림을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 읽지 않은 대화 메시지에 대한 이메일 알림 구성 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.

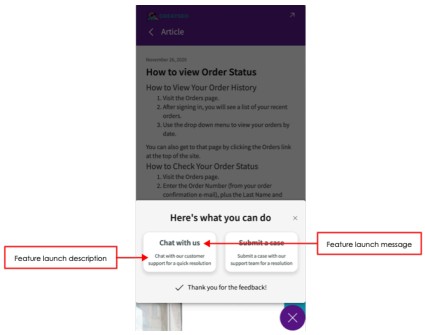
채팅 기능 구성 양식

필드	설명
	주: 상태 옆에 있는 녹색은 이메일 알림이 활성화되었음을 나타냅니다.

에이전트 채팅 위젯



채팅 기능 시작 관리자 위젯



콜백 기능 구성 양식

콜백 기능 구성 양식 필드에 대한 설명입니다.

- Omnichannel Callback for 고객 서비스 관리(CSM) 구성 방법에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 관리용 Omnichannel Callback 구성 문서를 참조하십시오.
- Engagement Messenger를 사용하여 에이전트로부터의 콜백을 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 Engagement Messenger를 사용하여 콜백 요청 작업 문서를 참조하십시오.

콜백 기능 구성 양식

필드	설명
카드를 표시하는 방법 선택	메신저 홈페이지에서 기능 카드의 표시 유형입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 카드에 이미지 사용: 기능 카드를 클릭 가능한 이미지로 표시합니다. • 카드에 제목과 부제목 사용: 제목과 부제목 텍스트를 표시 기능 카드로 표시합니다.
이미지	메신저의 홈페이지에 기능 카드로 나타나고 포털 또는 카탈로그 링크가 포함된 이미지입니다.

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

콜백 기능 구성 양식

필드	설명
	주: 이 필드는 카드를 표시하는 방법 선택 필드에서 카드에 이미지 사용이 선택된 경우에만 나타납니다.
카드에 제목과 부제목 사용	• 제목 텍스트: 메신저의 기능 위젯 제목입니다. • 부제목 텍스트: 메신저의 기능 위젯에 대한 설명입니다. 주: 이 필드는 카드를 표시하는 방법 선택 필드에서 카드에 제목과 부제목 사용이 선택된 경우에만 나타납니다.
페이지 유형	사용자가 기능 카드를 클릭할 때 메신저 내에서 열리는 포털 페이지입니다. 기본적으로 `em_show_callback`은 포털 페이지로 설정됩니다. 자세한 내용은 Engagement Messenger에 포털 페이지를 포함하기 위한 요구 사항 을 참조하십시오.
인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트에 로그인하는 사용자에 대해 콜백 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.

구성 가능한 카드 기능 구성

구성 가능한 카드 기능을 사용하면 기본적으로는 사용할 수 없는 기능을 Engagement Messenger에 추가하고 사용자 지정할 수 있습니다.

포털 페이지 또는 카탈로그 항목 유형 구성 양식

필드	설명
카드를 표시하는 방법 선택	메신저 홈페이지에서 기능 카드의 표시 유형입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 카드에 이미지 사용: 기능 카드를 클릭 가능한 이미지로 표시합니다. • 카드에 제목과 부제목 사용: 제목과 부제목 텍스트를 표시 기능 카드로 표시합니다.
이미지	메신저의 홈페이지에 기능 카드로 나타나고 포털 또는 카탈로그 링크가 포함된 이미지입니다. 이미지 사용에 대한 요구 사항은 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.

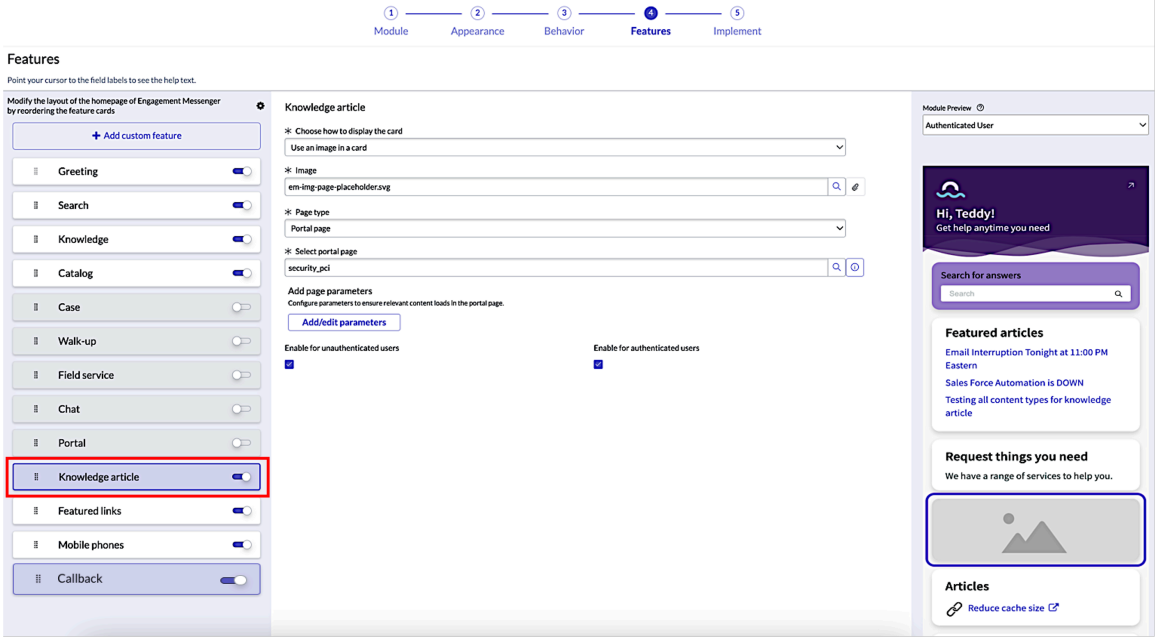
포털 페이지 또는 카탈로그 항목 유형 구성 양식

필드	설명
	• 지원되는 형식은 .jpg, .png, .bmp, .gif입니다. • 크기는 최소 120x370px, 최대 250x370px입니다. 주: 이 필드는 카드를 표시하는 방법 선택 필드에서 카드에 이미지 사용이 선택된 경우에만 나타납니다.
카드에 제목과 부제목 사용	• 제목 텍스트: 메신저의 기능 위젯 제목입니다. • 부제목 텍스트: 메신저의 기능 위젯에 대한 설명입니다. 주: 이 필드는 카드를 표시하는 방법 선택 필드에서 카드에 제목과 부제목 사용이 선택된 경우에만 나타납니다.
페이지 유형	기능 카드를 클릭할 때 열리는 페이지의 유형입니다. • 카탈로그 항목: 사용자가 기능 카드를 클릭할 때 메신저 내에서 열리는 카탈로그 항목입니다. • 포털 페이지: 사용자가 기능 카드를 클릭할 때 메신저 내에서 열리는 포털 페이지입니다. 포털 페이지에서 특정 컨텐츠를 로드하도록 추가 매개변수를 구성할 수 있습니다. Engagement Messenger에 포털 페이지를 포함하는 방법에 대한 자세한 내용은 Engagement Messenger에 포털 페이지를 포함하기 위한 요구 사항 을 참조하십시오.
미인증 사용자에 대한 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트를 방문하는 게스트 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.
인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트에 로그인하는 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.

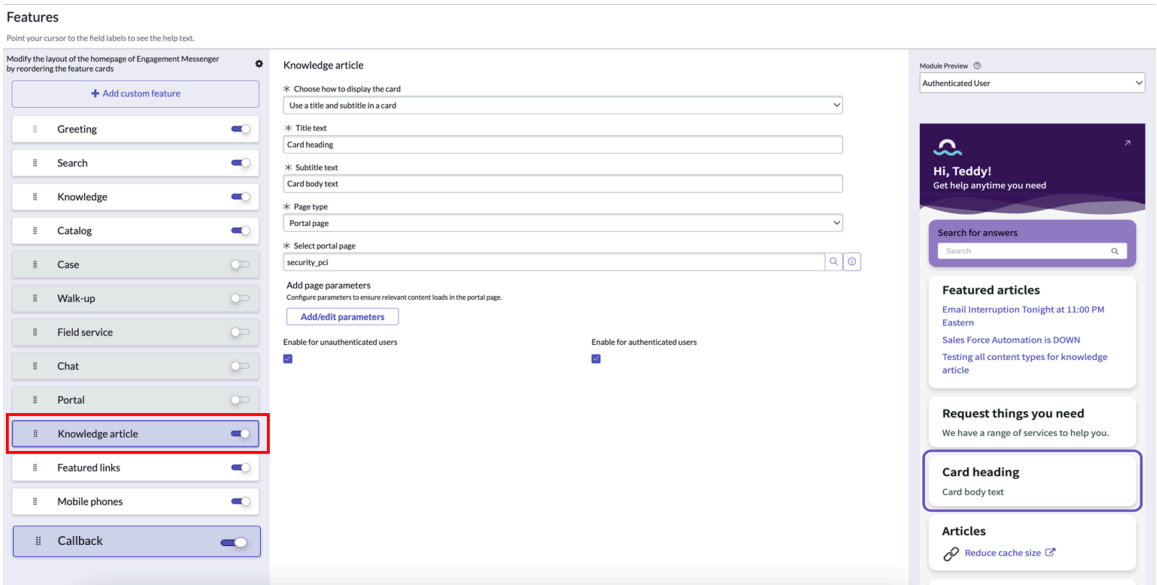
주:
Engagement Messenger는 포털 페이지 또는 카탈로그 항목에 대해 정의된 액세스 권한을 적용합니다. 사용자에게 액세스 권한이 없으면 기능 카드가 메신저에 나타나지 않습니다.

© 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.

카드에 이미지 사용



카드에 제목과 부제목 사용



관련 웹 사이트에 대한 링크 표시 구성 양식

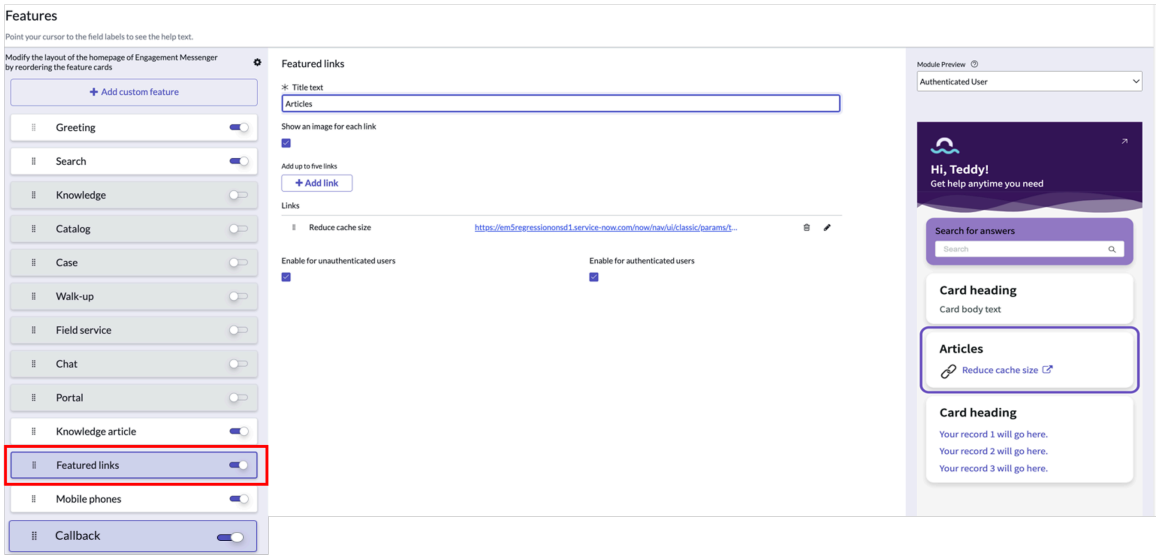
필드	설명
제목 텍스트	메신저의 기능 카드 제목입니다.
각 링크의 이미지 표시	메신저의 홈페이지에 링크와 함께 이미지를 표시하는 옵션입니다.
최대 5개의 링크 추가	메신저 홈페이지에 외부 웹사이트 링크를 표시합니다. 주: 최대 5개의 링크를 추가할 수 있습니다.

© 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 웹 사이트에 대한 링크 표시 구성 양식

필드	설명
미인증 사용자에 대한 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트를 방문하는 게스트 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.
인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트에 로그인하는 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.

추천 링크



모든 테이블 양식 필드의 기록 표시

필드	설명
기록을 표시하는 방법 선택	메신저에서 기록의 모양을 결정합니다. • 각 기록이 링크로 표시됨: 메신저의 홈페이지에서 선택한 테이블의 제목과 기록 목록을 표시합니다. 메신저 홈 화면에 최대 5개의 기록이 표시됩니다. • 각 기록이 카드로 표시됨: 사용자가 선택한 테이블의 데이터에 액세스할 수 있는 기능 카드를 표시합니다.
미인증 사용자에 대한 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트를 방문하는 게스트 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.
인증 사용자에 대해 사용 설정	메신저를 호스팅하는 웹 사이트에 로그인하는 사용자에 대해 이 기능을 사용 설정하는 옵션입니다.
홈페이지	
제목 텍스트	메신저에 표시되는 기능 카드 제목입니다.

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

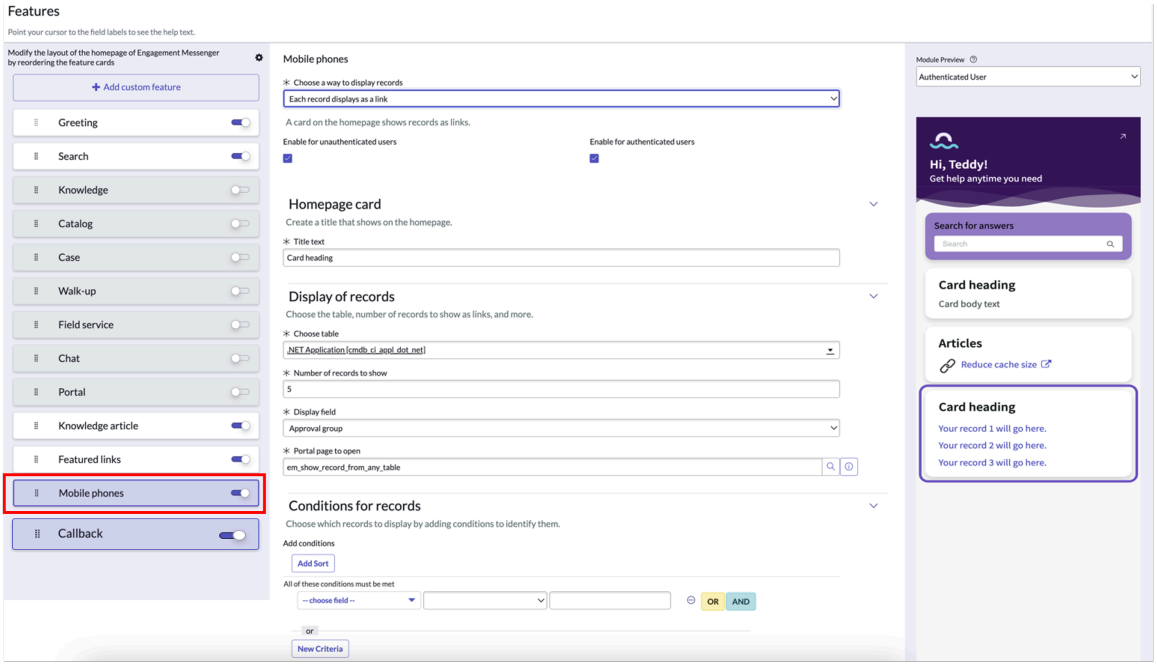
모든 테이블 양식 필드의 기록 표시

필드	설명
부제목 텍스트	메신저에 표시되는 기능 카드에 대한 설명입니다.
기록 표시	
테이블 선택	ServiceNow 인스턴스 또는 원격 외부 공급업체 소스의 기록을 카드에 표시하는 테이블을 결정합니다.
표시할 기록 수	메신저 홈페이지에 링크로 표시되는 전체 기록입니다. 최대값은 5입니다. **주:** 이 필드는 기록 필드를 표시하는 방법 선택에서 각 기록이 링크로 표시되는 경우에만 적용할 수 있습니다.
페이지 제목	사용자 지정 기능 카드를 클릭할 때 나타나는 메신저 페이지의 제목입니다. **주:** 이 필드는 기록을 표시하는 방법 선택 필드에서 각 기록이 카드로 표시됨을 선택한 경우에만 적용할 수 있습니다.
표시 필드	기본 표시 필드로 사용할 선택한 테이블의 필드입니다.
세부 정보 필드	데이터를 나타내는 카드에 표시할 필드입니다. 최대 4개의 세부 정보 필드를 선택할 수 있습니다. **주:** 기록 필드를 표시하는 방법 선택에서 각 기록이 카드로 표시되는 경우에만 적용할 수 있습니다.
열 포털 페이지	사용자가 링크 또는 카드를 선택할 때 표시할 포털 페이지입니다.
기록 조건	메신저의 목록에 나타나는 기록을 제한하는 조건입니다.

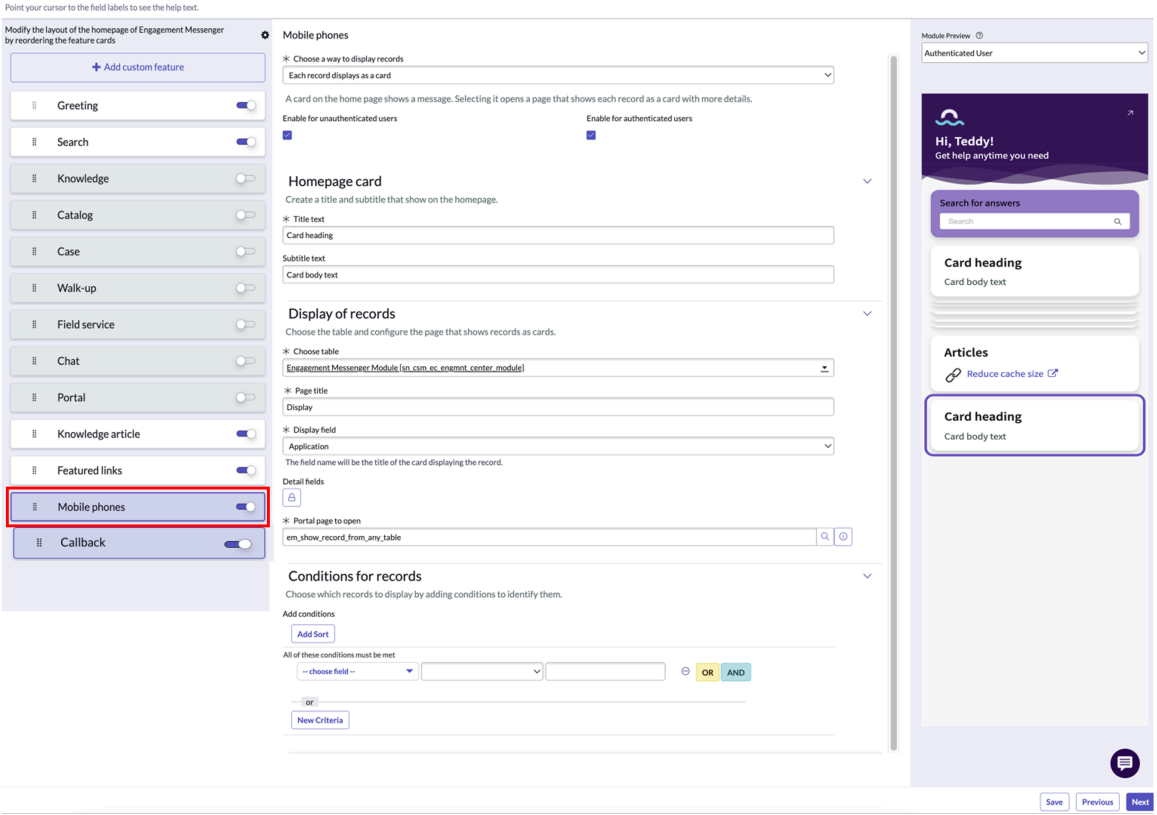
주:
Engagement Messenger 앱은 ServiceNow 인스턴스의 모든 테이블에 대해 정의된 ACL(접근 통제 규칙)을 적용합니다. 사용자에게 액세스 권한이 없으면 기능 카드가 메신저에 나타나지 않습니다.

© 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.

기록이 링크로 표시됨



기록이 카드로 표시됨



채팅 설정 구성 양식

채팅 설정 구성 양식 필드에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설정 구성 양식

필드	설명
이름	Live Agent 채팅 설정 구성의 이름입니다. 기본 이름은 ## ##입니다.
라이브 채팅 사용	라이브 채팅을 활성화하는 옵션입니다.
기록 다운로드 허용	사용자가 대화 녹취록을 다운로드할 수 있도록 하는 옵션입니다.
에이전트 이름 및 아바타 표시	라이브 에이전트가 채팅을 입력, 전송 또는 종료할 때 에이전트 채팅 클라이언트에 에이전트 이름과 아바타를 표시하는 옵션입니다.
모든 사용자에 대해 알림 사용	알림 전달을 활성화하는 옵션입니다.
에이전트 귓속말	에이전트가 요청자 모르게 감독자에게 메시지를 보낼 수 있도록 에이전트 귓속말을 활성화하는 옵션입니다. 자세한 내용은 Agent Whisper 문서를 참조하십시오.
이모티콘 사용	에이전트 채팅에 이모티콘을 포함하는 기능을 활성화하는 옵션입니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅에서 이모티콘 사용 을 참조하십시오.
사용 가능한 에이전트 없음 메시지	라이브 에이전트를 사용할 수 없는 경우 나타나는 메시지입니다. 기본 메시지는 ## ### ##### ####. ### ## ######입니다.
애플리케이션	이 구성 기록을 포함하는 애플리케이션입니다. 이 필드는 전역으로 자동 설정됩니다.
실시간 채팅 대기 상태	대기 시간이 선택된 경우 채팅 메뉴에 Live Agent 지원 대기 시간을 표시합니다.

구성 가능한 포털 위젯 라이브러리

구성 가능한 포털 위젯 라이브러리는 포털 홈페이지를 구성할 수 있는 사전 구축되고 재사용 가능한 위젯의 모음입니다.

구성 가능 포털 위젯

위젯	설명
포털 메가 메뉴 위젯	다른 페이지로 이동하기 위한 포털 홈페이지의 헤더에 있는 메뉴입니다. 계층적으로 구성된 메뉴 형식으로 주제를 표시합니다.
포털 찾아보기 분류 위젯	분류 주제와 관련된 문서 및 카탈로그 항목을 표시합니다.
포털 배너 위젯	페이지 상단에 공지, 신제품 또는 기능 하이라이트, 중요한 정보를 표시하는 배너입니다.
포털 배너 캐러셀 위젯	캐러셀에 여러 배너를 표시하여 여러 공지, 기능 및 제품에 대한 정보를 표시합니다.
포털 빠른 링크 위젯	지식 문서, 카탈로그 항목, 사용자 지정 페이지 또는 외부 URL에 대한 링크를 포함하여 빠른 액세스를 위한 다양한 유형의 링크를

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

구성 가능 포털 위젯

위젯	설명
	표시합니다. 빠른 링크 카드에 대해 다른 레이아웃을 선택할 수도 있습니다.
포털 지식 빠른 링크 위젯	빠른 액세스를 위해 문서 목록을 표시합니다. 문서는 추천 문서, 가장 많이 본 문서 및 더 많은 기준에 따라 선택하거나 수동으로 선택할 수 있습니다.
포털 카탈로그 빠른 링크 위젯	기준에 따라 중요한 요청 항목의 카탈로그 항목을 표시합니다.
포털 케이스 카드 위젯	필터 기준에 따라 케이스 기록을 표시합니다. 상태, 업데이트, 날짜 등과 같은 케이스 상세 정보를 카드 형식으로 표시할 수 있습니다.
포털 데이터 목록 위젯	모든 테이블의 ServiceNow 케이스, 약속, 작업 주문 또는 기타 기록 목록을 목록 또는 카드 형식으로 표시합니다.
포털 FAQ 위젯	선택한 지식 테이블에서 지식 문서 범주 또는 관련 제품을 기준으로 분류된 자주 묻는 문서 목록을 표시합니다.
포털 바닥글 위젯	각 페이지 하단에 중요한 정보를 표시합니다. 이 정보에는 회사 정보 및 로고, 사이트 링크, 외부 링크 및 소셜 미디어 링크가 포함됩니다.

구성 가능한 포털 위젯 인스턴스 옵션

참조 주제는 모든 구성 가능 포털 위젯의 인스턴스 옵션에 대한 정보를 제공합니다.

포털 찾아보기 분류 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털에서 포털 분류 찾아보기 위젯을 구성할 수 있습니다.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
뷰당 기록 수	위젯에 기본적으로 표시되는 카탈로그 항목 및 지식 문서의 수입니다. 기본값은 10입니다.
문서 카드의 글리프	카드에 표시되는 글리프로, 미리 정의된 글리프 세트에서 선택됩니다.
작성자 표시	작성자의 이름을 표시하는 옵션입니다.
조회 수 표시	문서의 총 뷰 수를 표시하는 옵션입니다.
최근 업데이트 표시	문서에 대한 마지막 변경 날짜를 표시하는 옵션입니다.
등급 표시	문서에 받은 등급을 표시하는 옵션입니다. 별 등급의 모양은 (*glide.knowman.show_star_rating*) 시스템 속성에 의해 정의됩니다.

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

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
문서 뷰 페이지	문서 카드에 액세스할 때 열리는 문서 페이지입니다. 기본적으로 이 필드는 지식 문서 뷰(kb_article_view) 페이지로 설정됩니다.
카탈로그 카드 표시 스타일	위젯 내에 있는 카탈로그 카드의 표시 스타일입니다. 가능한 선택 항목은 다음과 같습니다. • 아이콘: 카탈로그 항목 옆에 표시되는 이미지입니다. 각 카탈로그 항목에는 자체 이미지가 있을 수 있습니다. 이 이미지는 카탈로그 항목 [sc_catalog_item] 테이블의 카탈로그 항목 항목에 의해 정의됩니다. • 글리프: 모든 카탈로그 항목 옆에 표시되는 글리프입니다. 기본 표시 스타일은 아이콘입니다. 주: 현재 없음을 선택하면 표시 스타일이 아이콘으로 설정됩니다.
카탈로그 항목의 글리프	카탈로그 항목의 기호를 선택할 수 있는 창을 표시합니다. 주: 이 필드의 값은 카탈로그 카드 표시 스타일 필드에서 글리프를 선택한 경우에만 사용됩니다.
카탈로그 항목 페이지	카탈로그 항목에 액세스할 때 열리는 카탈로그 항목 페이지입니다. 기본적으로 이 필드는 카탈로그 항목 [sc_cat_item] 테이블로 설정됩니다.
주제에 대한 아이콘 표시	분류 주제에 대한 아이콘을 표시하는 옵션입니다.

관련 정보

포털 찾아보기 분류 위젯

포털 분류 찾아보기 위젯 추가 및 구성

포털 배너 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 배너 위젯을 구성할 수 있습니다.

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
머리글	웹 사이트에 로그인하는 사용자를 맞이하는 포털 배너 위젯의 필수 제목입니다. 기본 텍스트는 #### #####.

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

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
	제목 필드는 다음과 같은 자리 표시자 변수를 지원합니다. <사용자〉 〈title〉및 〈part_of_day〉와 같은 변수를 지원합니다. 예를 들어 다음과 같은 배너 제목을 표시할 수 있습니다. ##### Mr. Luddy! ## #####. • <user>: 로그인한 사용자의 이름입니다. • <title>: 로그인 한 사용자의 인사말입니다. 는 <title> 변수 상세 정보는 사용자 [sys_user] 테이블에서 검색됩니다. • <part_of_day>: 사용자 지역의 하루 중 시간에 따른 인사말을 표시합니다. (예: 아침 인사, 오후 인사 또는 저녁 인사)
설명	제목 아래에 표시되는 필수 부제목입니다. 기본 설명은 #### ##입니다.
배경 이미지	배너에 배경으로 표시할 이미지입니다. 주: 이미지 〔db_image〕 테이블에서 이미지를 선택하거나 새 이미지를 업로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 Storing images in the database 문서를 참조하십시오.
제목 텍스트 색 16진수 코드	16진수 코드 형식의 제목 텍스트 색상입니다. 기본값은 #FFFFFF(흰색)입니다.
설명 텍스트 색상 16진수 코드	16진수 코드 형식의 설명 텍스트 색상의 색상입니다. 기본값은 #FFFFFF(흰색)입니다.
정렬	위젯 내부의 배너 컨텐츠 정렬입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 왼쪽 • 중앙 기본 정렬은 중앙입니다. 주: 현재 없음을 선택하면 정렬이 왼쪽으로 설정됩니다.
검색 창 표시	포털 배너 위젯에 검색 창을 표시하여 컨텐츠를 검색하는 옵션입니다. 주: 배너 위젯에 대한 AI Search를 활성화하여 빠른 결과를 얻을 수 있습니다. 자세한 내용은 Enable and configure AI Search in Service Portal 문서를 참조하십시오.
기본 버튼 표시	포털 배너 위젯에 기본 버튼을 표시하는 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.

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
기본 버튼 레이블	기본 버튼의 레이블입니다.

기본 버튼 URL	내부 웹 페이지나 포털 페이지를 같은 탭에서 열고, 외부 페이지나 포털을 새 탭에서 여는 URL입니다. 두 가지 유형의 기본 URL은 다음과 같습니다.
	• 절대 URL: 프로토콜(http 또는 https)을 포함한 전체 URL입니다. 예:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• 상대 URL: 도메인 뒤에 오는 경로만 포함하는 URL입니다. 예:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

보조 버튼 표시	배너 위젯에 보조 버튼을 표시하는 옵션입니다.
보조 버튼 레이블	보조 버튼의 레이블입니다.

보조 버튼 URL	내부 웹 페이지나 포털 페이지를 같은 탭에서 열고, 외부 페이지나 포털을 새 탭에서 여는 URL입니다. 보조 URL의 두 가지 유형은 다음과 같습니다.
	• 절대 URL: 프로토콜(http 또는 https)을 포함한 전체 URL입니다. 예:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• 상대 URL: 도메인 뒤에 오는 경로만 포함하는 URL입니다. 예:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

자리 표시자 텍스트 검색	검색 옵션의 자리 표시자 텍스트입니다. 기본 텍스트는 ## ## # ## ##입니다.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
버튼 조건 스크립트	기본 또는 보조 버튼을 표시하거나 숨기는 스크립트입니다. 스크립팅된 확장점을 사용하여 조건 스크립트를 구현할 수 있습니다. 기본적으로 새 스크립트는 두 버튼을 모두 표시하며 조건은 포함하지 않습니다. 자세한 내용은 포털 배너 위젯에 표시할 웹 페이지 링크 버튼 제공 문서를 참조하십시오.
위젯 자리 표시자	포털 배너 위젯에 추가 위젯을 포함하는 옵션입니다. 위젯 [sp_widget] 테이블의 위젯만 포함할 수 있습니다.
위젯 옵션 스키마	추가할 위젯의 매개변수를 정의합니다. 자세한 내용은 포털 배너 위젯에 위젯 추가 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.

관련 정보

- 포털 배너 위젯
- 포털 배너 위젯 추가 및 구성
- 포털 배너 위젯에 표시할 웹 페이지 링크 버튼 제공
- 포털 배너 위젯에 위젯 추가

포털 배너 캐러셀 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 배너 캐러셀 위젯을 구성할 수 있습니다.

인스턴스 양식의 데이터 필드

인스턴스 옵션	설명
슬라이드	사용자가 생성한 미리 정의된 슬라이드 또는 슬라이드 세트에서 선택한 위젯에 표시할 이미지입니다. 자세한 내용은 포털 배너 캐러셀 위젯용 슬라이드 만들기 문서를 참조하십시오.

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
제목 색	16진수 코드 형식의 모든 캐러셀 슬라이드의 제목 색상입니다. 기본값은 #FFFFFF(흰색)입니다.
정렬	모든 캐러셀 슬라이드에 대한 위젯 내부의 콘텐츠 정렬입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 왼쪽 • 센터 기본 정렬은 왼쪽입니다. 주: 현재 없음을 선택하면 정렬이 왼쪽으로 설정됩니다.

관련 정보

- 포털 배너 캐러셀 위젯
- 포털 배너 캐러셀 위젯 추가 및 구성
- 포털 배너 캐러셀 위젯용 슬라이드 만들기

포털 케이스 카드 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 케이스 카드 위젯을 구성할 수 있습니다.

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

인스턴스 양식의 데이터 필드

인스턴스 옵션	설명
케이스 테이블	위젯에 케이스 카드로 표시되는 기록이 선택된 테이블입니다. 기본적으로 이 필드는 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블로 설정되며 확장된 테이블은 불만 케이스 〔sn_complaint_case〕입니다.
쿼리	케이스 기록을 필터링하는 쿼리입니다. 기본 쿼리는 정보를 대기 중이거나 해결된 케이스를 표시합니다. 주: 쿼리가 제공되지 않으면 모든 케이스 기록이 위젯에 표시됩니다. 자세한 내용은 Generate an encoded query string through a filter 문서를 참조하십시오.
정렬 기준	위젯에 표시될 때 케이스가 정렬되는 필드를 결정하는 케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블의 필드입니다. 기본값은 마지막 업데이트 날짜입니다.
정렬 순서	케이스가 위젯에 나타나는 순서입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • z-a • a-z 기본 정렬 순서는 z부터 a까지입니다. 주: 현재는 없음을 선택하면 순서가 z에서 a로 설정됩니다.

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
제목	포털 케이스 카드 위젯의 필수 제목입니다. 기본 텍스트는 ### #### ##입니다.
설명	제목 아래에 나타나는 부제목입니다.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
표시할 최대 케이스 수	위젯에 기본적으로 표시되는 케이스 수입니다. 기본값은 10입니다.
카드 제목	케이스 카드 위젯의 필수 제목입니다.
상태 강조 표시 색상	16진수 코드 형식에서 케이스의 여러 상태에 대한 배경색과 텍스트입니다.
카드 표시 스타일	위젯 내의 케이스 카드에 대한 스타일을 표시합니다. 사용 가능한 옵션은 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.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
	• 케이스 필드 표시 • 최근 활동 표시 • 제목만 기본 표시 스타일은 최신 활동 표시입니다. 주: 현재 없음을 선택하면 표시 스타일이 최근 활동 표시로 설정됩니다.
케이스 필드 선택	위젯에 케이스 카드에 대한 케이스 필드를 표시합니다. 이는 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블의 미리 정의된 필드 세트에서 선택됩니다. 최대 3개의 필드를 표시할 수 있습니다. 이 필드는 카드 표시 스타일에서 케이스 필드 표시를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
케이스 뷰 페이지	케이스 카드에 액세스할 때 케이스 기록의 상세 정보를 표시하는 포털 페이지입니다. 기본적으로 이 필드는 케이스(csm_ticket) 페이지로 설정됩니다.
모든 페이지 보기	위젯에서 모두 보기 에 액세스할 때 모든 케이스를 표시하는 옵션입니다. 포털 케이스 카드 위젯의 모두 보기 옵션은 다음 조건 하에서 표시됩니다. • 쿼리 필드에 제공된 쿼리 의 결과 케이스 수가 표시할 최대 케이스 필드에 정의된 값보다 많습니다. • 미리 정의된 페이지 세트에서 페이지를 선택했습니다.
빈 케이스 위젯 숨기기	표시할 수 있는 기록이 없을 때 위젯을 숨길 수 있는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 빈 위젯이 빈 상태 텍스트 옵션에 정의된 텍스트를 표시합니다.
빈 상태 텍스트	빈 케이스 위젯 숨기기가 선택되지 않고 위젯에 표시할 기록이 없는 경우 위젯에 표시되는 텍스트입니다. 기본 텍스트는 ## #### ##입니다.

관련 정보

포털 케이스 카드 위젯

포털 케이스 카드 위젯 추가 및 구성

모든 케이스 상태의 정수 값 표시

포털 빠른 링크 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 빠른 링크 위젯을 구성할 수 있습니다.

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

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
제목	포털 빠른 링크 위젯의 필수 제목입니다. 기본 텍스트는 ## ##입니다.
캐러셀 표시	캐러셀 뷰와 그리드 뷰 간에 전환하는 옵션입니다.
빠른 링크	카탈로그 항목, 지식 문서 또는 URL이 위젯에 빠른 링크로 표시되는 테이블입니다. 기본적으로 이 필드는 빠른 링크 [sn_ex_sp_quick_link] 테이블로 설정됩니다. 빠른 링크를 만들어 빠른 링크 [sn_ex_sp_quick_link] 테이블에 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Create a quick link 문서를 참조하십시오. 위젯의 카드에 제목, 간단한 설명, 배경 이미지 및 아이콘 필드를 표시할 수 있습니다. 테이블의 필드는 다음과 같습니다. • 컨텐츠 유형: 옵션: 문서, 카탈로그 항목, 외부 링크 및 페이지입니다. • 컨텐츠: 컨텐츠를 선택합니다 • 퀵링크 이름 • 제목: 빠른 링크 카드의 제목으로 표시됩니다. • 간단한 설명: 빠른 링크 카드의 설명으로 표시됩니다. • 배경 이미지: 카드 표시 스타일이 썸네일인 경우 썸네일 빠른 링크 카드로 표시됩니다. • 아이콘: 카드 표시 스타일이 상단 또는 왼쪽의 아이콘인 경우 빠른 링크 카드에 아이콘으로 표시됩니다.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
카드 표시 스타일	위젯에 카드 타일의 스타일을 표시합니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 축소판 • 상단의 아이콘 • 왼쪽 아이콘 • 간단한 텍스트 • 타일만 기본 표시 스타일은 썸네일입니다. 주: 현재는 없음을 선택하면 스타일이 썸네일로 설정됩니다.

관련 정보

포털 빠른 링크 위젯

포털 빠른 링크 위젯 추가 및 구성

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

포털 **Knowledge** 빠른 링크 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 Knowledge 빠른 링크 위젯을 구성할 수 있습니다.

인스턴스 양식의 데이터 필드

인스턴스 옵션	설명
지식 테이블	위젯에 카드로 표시되는 기록이 선택된 테이블입니다. 기본적으로 이 필드는 지식베이스 [kb_knowledge] 테이블로 설정됩니다.
문서 표시	관련 지식베이스의 지식 문서를 표시합니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 수동 선택: 수동으로 문서 선택 필드에서 선택한 지식 문서를 표시합니다. • 동적 쿼리: 동적 쿼리 필드에 정의된 Knowledge [kb_knowledge] 테이블에 쿼리 조건을 충족하는 지식 문서를 표시합니다. 쿼리가 제공되지 않으면 모든 지식 문서가 위젯에 표시됩니다. 자세한 내용은 Generate an encoded query string through a filter 문서를 참조하십시오. • 기준 기준: 최다 조회, 가장 유용함, 추천 기준에 따라 지식 문서를 표시합니다. 기준은 지식베이스 [kb_knowledge] 테이블의 뷰 필드에 의해 결정됩니다. 기본적으로 선택은 기준 기반입니다. 주: 현재 없음을 선택하면 선택 항목이 기준 기반으로 설정됩니다.
수동으로 문서 선택	위젯에 표시할 지식베이스 문서로, 문서의 지식베이스 ID를 사용하여 포털과 연결된 미리 정의된 문서 집합에서 수동으로 선택합니다. 이 필드는 문서 표시에서 수동으로 선택을 선택한 경우에만 적용됩니다.
동적 쿼리	위젯에 표시할 기록을 필터링하는 쿼리
기준 기반	선택한 기준에 따라 위젯에 문서를 표시합니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 최다 조회 • 가장 유용함 • 추천됨 이 필드는 문서 표시에서 기준 기반을 선택한 경우에만 적용됩니다. 주: 현재는 없음을 선택하면 기준이 최다 조회로 설정됩니다.
정렬 기준	빠른 링크가 정렬되어 위젯에 표시되는 기준이 되는 Knowledge [kb_knowledge] 테이블의 필드를 결정합니다. 기본값은 View Count입니다.

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

인스턴스 양식의 데이터 필드

인스턴스 옵션	설명
	이 필드는 문서 표시에서 수동으로 선택 또는 동적 쿼리를 선택한 경우에만 적용됩니다.
정렬 순서	위젯에 지식 문서가 표시되는 순서입니다. 기본적으로 순서는 z-a입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • z-a • a-z 이 필드는 문서 표시에서 수동으로 선택 또는 동적 쿼리를 선택한 경우에만 적용됩니다. 주: 현재는 없음을 선택하면 순서가 z에서 a로 설정됩니다.

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
제목	포털 Knowledge 빠른 링크 위젯의 필수 제목입니다. 기본 텍스트는 ## ## ##입니다.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
캐러셀 표시	캐러셀 뷰와 그리드 뷰 간에 전환하는 옵션입니다.
표시할 최대 빠른 링크	위젯에 기본적으로 표시되는 지식 문서 빠른 링크의 수입니다. 주: 기본값은 10입니다.
상형 문자	미리 정의된 글리프 세트에서 선택한 모든 카드에 글리프를 표시합니다.
작성자 표시	작성자의 이름을 표시하는 옵션입니다.
조회 수 표시	문서의 총 뷰 수를 표시하는 옵션입니다.
최근 업데이트 표시	문서에 대한 마지막 변경 날짜를 표시하는 옵션입니다.
등급 표시	문서에 받은 등급을 표시하는 옵션입니다. 별 등급의 모양은 (*glide.knowman.show_star_rating*) 시스템 속성에 의해 정의됩니다.
문서 뷰 페이지	문서 카드에 액세스할 때 열리는 문서 페이지입니다. 기본적으로 이 필드는 지식 문서 뷰(kb_article_view) 페이지로 설정됩니다.

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

관련 정보

포털 지식 빠른 링크 위젯

포털 Knowledge 빠른 링크 위젯 추가 및 구성

포털 카탈로그 빠른 링크 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 카탈로그 빠른 링크 위젯을 구성할 수 있습니다.

인스턴스 양식의 데이터 필드

인스턴스 옵션	설명
카탈로그 항목 테이블	위젯에 카드로 표시되는 기록이 선택된 테이블입니다. 기본적으로 이 필드는 항목 [sc_cat_item)] 테이블로 설정됩니다.
카탈로그 항목 표시	선택에 따라 카탈로그 항목을 표시합니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 수동으로 선택 • 동적 쿼리 기본적으로 동적 쿼리가 선택됩니다. 주: 현재 없음을 선택하면 선택 항목이 동적 쿼리로 설정됩니다.
카탈로그 항목 수동 선택	포털과 연결된 미리 정의된 카탈로그 항목 집합에서 수동으로 선택한 위젯에 표시할 카탈로그 항목입니다. 이 필드는 문서 표시에서 수동으로 선택을 선택한 경우에만 적용됩니다.
동적 쿼리	위젯에 표시할 카탈로그 기록을 필터링하는 쿼리입니다. 기본적으로 이 필드는 Service Catalog 항목 [sc_cat_item] 테이블로 설정됩니다. 이 필드는 문서 표시에서 동적 쿼리를 선택한 경우에만 적용됩니다.
정렬 기준	위젯에 기록이 정렬되고 표시되는 필드를 결정하는 Service Catalog 항목 〔sc_cat_item〕 테이블의 필드입니다. 이 필드는 문서 표시에서 수동으로 선택 또는 동적 쿼리를 선택한 경우에만 적용됩니다.
정렬 순서	카탈로그 항목이 위젯에 표시되는 순서입니다. 기본 정렬 순서는 내림차순입니다.

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

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
제목	포털 카탈로그 빠른 링크 위젯의 필수 제목입니다. 기본 텍스트는 #### ### ## ## ## #####.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
캐러셀 표시	캐러셀 뷰와 그리드 뷰 간에 전환하는 옵션입니다.
표시할 최대 빠른 링크	위젯에 기본적으로 표시되는 카탈로그 항목 수입니다. 기본값은 10입니다.
카드 표시 스타일	위젯의 카드 표시 스타일입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 축소판 • 상단의 아이콘 • 왼쪽 아이콘 • 간단한 텍스트 • 제목만 기본 표시 스타일은 썸네일입니다. 주: 현재는 없음을 선택하면 표시 스타일이 썸네일로 설정됩니다.
카탈로그 항목 페이지	카탈로그 항목에 액세스할 때 열리는 카탈로그 항목 페이지입니다. 기본적으로 이 필드는 Service Catalog 항목 [sc_cat_item] 페이지로 설정됩니다.

관련 정보

포털 카탈로그 빠른 링크 위젯

포털 카탈로그 빠른 링크 위젯 추가 및 구성

포털 데이터 목록 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 데이터 목록 위젯을 구성할 수 있습니다.

인스턴스 양식의 데이터 필드

인스턴스 옵션	설명
데이터	위젯 내 탐색에서 다양한 범주의 구성을 정의합니다.

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

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
범주 제목	모든 범주에 필요한 제목입니다. 기본 텍스트는 ##입니다.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
레이아웃	위젯에 표시되는 케이스 기록 및 상세 정보의 레이아웃 유형입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 목록 뷰(데스크톱과 모바일 모두에 해당) • 카드 뷰(데스크톱과 모바일 모두에 해당) • 목록 뷰(데스크톱용) 및 카드 뷰(모바일용) 주: 현재 없음을 선택하면 레이아웃이 목록 보기(데스크톱용) 및 카드 보기(모바일용)로 설정됩니다. 기본 레이아웃은 다음과 같습니다. • 데스크톱: 목록 보기(데스크톱용) 및 카드 보기(모바일용) • 모바일: 카드 보기(데스크톱 및 모바일용)
페이지당 기록 수(데스크톱)	데스크톱의 위젯에 기본적으로 표시할 케이스 수입니다. 기본값은 20입니다. 최댓값은 1000입니다.
페이지당 기록 수(모바일)	모바일 장치의 위젯에 기본적으로 표시할 케이스 수입니다. 기본값은 8입니다.
검색 표시	위젯에 검색 필드를 표시하는 옵션입니다.
익스포트 작업 표시	pdf, Excel 및 csv 형식으로 기록을 익스포트할 수 있는 옵션입니다.
범주 조건 스크립트	위젯에서 데이터 목록 범주를 표시하거나 숨기는 스크립트입니다. 자세한 내용은 데이터 목록 위젯에 범주 숨기기 또는 표시 문서를 참조하십시오. 기본 스크립트는 `DataListCategoryConditionScript`.

관련 정보

- 포털 데이터 목록 위젯
- 포털 데이터 목록 위젯 추가 및 구성
- 데이터 목록 위젯에 범주 숨기기 또는 표시

포털 **FAQ** 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 FAQ 위젯을 구성할 수 있습니다.

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

인스턴스 양식의 데이터 필드

인스턴스 옵션	설명
테이블	위젯에 FAQ(자주 묻는 질문)로 표시되는 기록이 선택된 테이블입니다. 기본적으로 이 필드는 지식베이스 [kb_knowledge] 테이블로 설정됩니다.
질문 필드	질문이 포함된 테이블 필드에 설정된 테이블의 필드입니다. 비어 있는 질문 필드가 있는 기록은 위젯에 표시되지 않습니다.
답변 필드	대답이 들어 있는 테이블 필드에 설정된 테이블의 필드입니다. 답변 필드가 비어 있는 기록은 위젯에 표시되지 않습니다.
쿼리	FAQ를 필터링하는 쿼리입니다. 이 필드가 비어 있으면 위젯에 모든 FAQ가 표시됩니다. 인코딩된 필터 쿼리에만 제공된 테이블의 필드를 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 Generate an encoded query string through a filter 문서를 참조하십시오.
정렬 기준	FAQ가 정렬되고 위젯에 표시되는 필드를 결정하는 Knowledge〔kb_knowledge〕 테이블의 필드입니다. 기본적으로 이 필드는 보기 횟수로 설정됩니다.
정렬 순서	위젯의 검색 결과 페이지에 있는 FAQ의 순서입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • z-a • a-z 기본 순서는 z에서 a입니다. 주: 현재는 없음을 선택하면 순서가 z에서 a로 설정됩니다.

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
제목	포털 FAQ 위젯의 필수 제목입니다. 기본 텍스트는 ## ## #####.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
검색 표시	위젯에 검색 필드를 표시하는 옵션입니다.
검색 창 자리 표시자 텍스트	검색 필드 레이블의 자리 표시자 텍스트입니다. 기본 텍스트는 Search FAQs###.
FAQ 뷰 페이지	사용자가 더 읽기 옵션을 선택할 때 열리는 문서 페이지입니다.

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

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
	기본적으로 이 필드는 kb_article_view로 설정됩니다.
페이지당 FAQ	위젯에 기본적으로 표시되는 FAQ 수입니다. 기본값은 5로 설정됩니다.
찾아보기 옵션	위젯에 나타나고 사용자가 선택할 수 있는 필터 옵션입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 지식베이스 범주 • 관련 제품 기본 옵션은 지식베이스 범주입니다. 주: 현재는 없음을 선택하면 필터 옵션이 지식베이스 범주로 설정됩니다.
더 보기 표시	위젯에서 관련 FAQ에 액세스할 때 문서의 전체 컨텐츠를 표시합니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 항상: 완료 및 미완료 미리 보기 컨텐츠 모두에 대해 위젯에 더 읽기 표시 옵션을 표시합니다. • 미리 보기 초과: 문서 컨텐츠가 위젯의 미리 보기 제한을 초과하는 경우에만 더 읽기 표시 옵션을 표시합니다 기본 옵션은 Exceed preview입니다. 주: 현재는 없음을 선택하면 필터 옵션이 지식베이스 범주로 설정됩니다.

관련 정보

포털 FAQ 위젯

포털 FAQ 위젯 추가 및 구성

포털 객체 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 객체 위젯을 구성할 수 있습니다.

인스턴스 양식의 데이터 필드

인스턴스 옵션	설명
테이블	선택한 기록의 필드가 위젯에 카드로 표시되는 테이블입니다. 기본 테이블은 자산 [alm_asset] 테이블입니다.
기록	지정된 테이블 기록의 시스템 식별자(sys_id)입니다. 기본 sys_id 00a96c0d3790200044e0bfc8bcbe5dc3입니다.

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

인스턴스 양식의 데이터 필드

인스턴스 옵션	설명
	주: 참고: • 이 필드가 비어 있으면 위젯은 포털 웹 페이지 URL에 제공된 sys_id 매개변수를 기반으로 정보를 표시합니다. `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • 포털 웹 페이지 URL과 기록 필드 모두에 sys_id 제공되는 경우 위젯은기록 필드 값을 기반으로 정보를 표시합니다. • 기록의 sys_id 테이블 필드에 지정된 테이블에서 가져와야 합니다.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
카드 제목	지정된 테이블에서 선택한 기록의 필드를 위젯에 카드 제목으로 표시합니다. 주: 정의된 테이블에서 필드를 최대 3개까지 선택할 수 있습니다. 이러한 기능이 결합되어 위젯에 표시되는 각 기록의 제목이 됩니다. 예를 들어 지정된 테이블에서 기록의 자산 태그, 모델 범주 및 표시 이름 필드를 결합하면 카드 제목은 "P1000479 컴퓨터 Apple MacBook Pro 15"가 됩니다.
이미지 필드	카드에 이미지로 표시할 이미지가 포함된 선택한 기록의 필드 이름입니다.
이미지 스타일	위젯 내부 이미지의 표시 스타일입니다. 가능한 선택 항목은 다음과 같습니다. • 축소판 • 아바타 기본 표시 스타일은 썸네일입니다.
요약 뷰 필드 (데스크톱)	이름과 값이 있는 지정된 테이블의 필드가 데스크톱 뷰의 카드에 필드 값 쌍으로 표시됩니다.
요약 뷰 필드 (모바일)	이름과 값이 있는 지정된 테이블의 필드가 모바일 뷰의 카드에 필드 값 쌍으로 표시됩니다.
상세 정보 뷰	카드에서 모두 보기 옵션을 선택할 때 표시할 지정된 테이블의 필드 값 쌍 및 섹션입니다.
동작	미리 정의된 작업 집합에서 선택되는 카드에 표시할 작업입니다. 지정된 테이블의 제목 필드는 작업의 표시 이름으로 사용됩니다.

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

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
	주: • 여러 작업을 선택하면 단추 레이블에 작업이 표시됩니다. • 하나의 작업을 선택하면 작업 버튼에 해당 작업의 이름이 표시됩니다. • 작업을 선택하지 않으면 작업 버튼이 카드에 표시되지 않습니다.
서비스 정의 사용	기록과 관련된 작업 항목을 표시하는 옵션입니다.

포털 분류 주제 위젯 인스턴스 옵션 양식

인스턴스 옵션을 사용하면 포털 페이지에서 포털 분류 주제 위젯을 구성할 수 있습니다.

인스턴스 양식의 프레젠테이션 필드

인스턴스 옵션	설명
제목	포털 분류 주제 위젯의 필수 제목입니다. 기본 텍스트는 ## ####입니다.
설명	제목 아래에 표시되는 필수 부제목입니다. 기본 텍스트는 다음과 같습니다. ### #### #### ### #####.

인스턴스 양식의 동작 필드

인스턴스 옵션	설명
표시할 최대 주제 카드	위젯에 기본적으로 표시되는 주제 카드의 수입니다. 기본값은 8입니다.
주제에 대한 아이콘 표시	분류 주제에 대한 아이콘을 표시하는 옵션입니다. 기본적으로 카드에는 주제 카드의 아이콘이 표시됩니다.
주제 설명 표시	주제에 대한 설명을 표시하는 옵션입니다.
단추 레이블	모두 보기 버튼의 이름입니다. 기본 텍스트는 ## ##입니다.
분류 페이지 찾아보기	포털 분류 찾아보기 위젯에서 주제 카드에 액세스할 때 열리는 포털 페이지의 페이지 ID입니다.

포털 배너 위젯의 검색 옵션에 대한 스크립트 매개변수

포털 배너 위젯의 검색 옵션에 대한 JSON 매개변수에 대한 설명입니다.

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

JSON 매개변수 및 설명

매개변수	설명
제목	사용자가 입력을 시작하기 전에 검색 필드에 표시할 텍스트입니다.
크기	위젯의 글꼴 크기와 높이를 결정합니다. 허용되는 값은 xs, sm, md 및 lg입니다.
색상	16진수 코드로 제공되는 검색 버튼의 색입니다. 기본값은 #FFFFFF(흰색)입니다.

포털 배너 위젯 **JSON** 매개변수

JSON 매개변수는 포털 배너 위젯에서 포털 빠른 링크 위젯의 측면을 정의합니다.

주:
이 정보는 사용자가 JSON 코드 형식에 대해 잘 알고 있다고 가정합니다.

JSON 매개변수

매개변수	설명
widget_title	위젯의 필수 제목입니다. 기본 텍스트는 ## ##입니다. 사용 가능한 구성은 다음과 같습니다. • value: 매개 변수의 문자열 값입니다 *displayValue* . • displayValue: 프레젠테이션 섹션에 표시할 widget_title 필드의 이름입니다. 기본 텍스트는 ##입니다.
card_display_style	포털 배너 위젯 내부의 빠른 링크에 대한 카드 타일의 스타일입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 축소판 • 상단의 아이콘 • 왼쪽 아이콘 • 제목 및 설명만 • 제목만 기본 표시 스타일은 썸네일입니다. 주: 현재는 없음을 선택하면 스타일이 썸네일로 설정됩니다.
show_carousel	캐러셀 뷰와 그리드 뷰 간에 전환하는 옵션입니다. 사용 가능한 구성은 다음과 같습니다. • value: 매개 변수의 문자열 값입니다 *displayValue* . • displayValue: 프레젠테이션 섹션에 표시할 show_carousel 필드의 이름입니다. 기본 텍스트는 ### ##입니다.
quick_links	프레젠테이션 섹션의 필드 이름입니다. 를 입력합니다. 기본 텍스트는 ## ##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.

JSON 매개변수

매개변수	설명
	value: 카탈로그 항목, 지식 문서 또는 URL이 위젯에 빠른 링크로 표시되는 테이블의 참조 값입니다. 기본적으로 이 필드는 빠른 링크 [sn_ex_sp_quick_link] 테이블로 설정됩니다.

포털 데이터 목록 위젯 **JSON** 매개변수

JSON 매개변수는 포털 페이지에서 포털 데이터 목록 위젯의 여러 측면을 정의합니다.

주:
이 정보는 사용자가 JSON 코드 형식에 대해 잘 알고 있다고 가정합니다.

JSON 매개변수

매개변수	설명
범주	각 범주에는 필터 기준을 충족하는 고객 케이스 뷰 케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블의 기록 세트가 표시됩니다. 각 범주에 대해 미리 정의된 pre_defined_filters 및 run_time_filters 필터 탭에서 선택하고, 목록 뷰의 열을 설정하고, 카드 뷰에 표시할 필드를 결정할 수 있습니다.
ID	범주 조건 스크립트가 위젯에 범주를 표시하거나 숨길지 여부를 결정하는 데 사용할 수 있는 고유 식별자입니다.
레이블	탐색 창에 나타나는 범주의 이름입니다. 레이블을 입력하지 않으면 범주가 표시되지 않습니다.
테이블	범주를 선택할 때 위젯에 기록이 표시되는 테이블입니다. 기본적으로 이 필드는 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블로 설정됩니다.
list-view	위젯에 표시할 열 또는 필드 목록을 정의하는 뷰의 이름입니다. 이러한 뷰에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Create and delete views . 값을 제공하지 않으면 모든 열이 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.

JSON 매개변수

매개변수	설명
card_view_primary_column	카드의 첫 번째 열에 표시할 정의된 테이블의 필드입니다. 예를 들어 첫 번째 열에 케이스 번호를 표시할 수 있습니다.
card_view_secondary_column	카드의 두 번째 열에 표시할 정의된 테이블의 필드입니다. 예를 들어 케이스 기록에 대한 짧은 설명을 표시할 수 있습니다. 이 매개 변수는 선택 사항입니다.
card_view_additional_columns":"열1|열2|열3|열4	정의된 테이블의 필드 쌍을 카드의 추가 열로 표시합니다. 최대 4개의 열을 추가할 수 있습니다. 이 매개 변수는 선택 사항입니다.
query":"active=true"	범주 아래에 표시되는 기록을 필터링하는 쿼리입니다. 값을 제공하지 않으면 모든 기록이 표시됩니다.
glyph":"glyph_name"	탐색 창의 범주 레이블 왼쪽에 표시할 글리프입니다. 제공된 글리프 이름은 다음 URL에서 액세스할 수 있는 글꼴 멋진 라이브러리에서 가져와야 합니다. `https://fontawesome.com/versions/icons` 현재 지원되는 글꼴 멋진 라이브러리 버전은 v4입니다.7. 다른 버전의 글리프 이름을 사용하면 이미지가 제대로 나타나지 않습니다. **주:** 글리프와 이미지가 모두 정의되면 이미지가 표시됩니다. 이 매개 변수는 선택 사항입니다.
"image_name":"file_img"	범주의 왼쪽에 표시할 이미지입니다. 이미지 [db_image] 테이블에서 이미지 이름을 선택해야 합니다. **주:** 글리프와 이미지가 모두 정의되면 이미지가 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.

JSON 매개변수

매개변수	설명
	이 매개 변수는 선택 사항입니다.
record_view_page	위젯에서 액세스한 기록의 상세 정보를 표시하는 포털 페이지입니다. 이 매개 변수는 선택 사항입니다. 기본적으로 이 필드는 케이스(csm_ticket) 페이지로 설정됩니다.
pre_defined_filters	선택한범주에서 신규, 종결됨, 오픈 또는 정보 대기 중 상태의 케이스를 표시합니다. 이러한 필터는 위젯에 탭으로 나타납니다. JSON 코드에는 기본적으로 오픈 및 종결된 케이스만 포함됩니다. 의 값을 변경하여 이러한 필터의 *filter_name*이름을 변경할 수 있습니다. 이 매개 변수는 선택 사항입니다.
run_time_filters	정의된 테이블의 열과 해당 필드를 드롭다운 목록에 런타임 필터로 표시합니다. 이러한 런타임 필터는 정의된 테이블의 다양한 필드를 기반으로 위젯에 표시되는 케이스 기록을 필터링합니다. 예를 들어 우선순위를 열로 표시하고 상태, 연락처 또는 업데이트됨을 필드로 표시할 수 있습니다. 런타임 필터 값이 열 및 selection_type 매개변수에 제공되지 않으면 범주에 대한 필터 아이콘이 나타나지 않습니다. 이 매개 변수는 선택 사항입니다.
column	위젯에 런타임 필터로 표시할 정의된 테이블의 필드입니다. 예를 들어 중요, 높음, 보통 또는 낮음과 같은 우선순위에 따라 케이스 기록을 표시하도록 선택할 수 있습니다.
selection_type	선택 유형을 표시합니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 단일 선택: 필터 열에 대한 단일 선택 • 다중 선택: 필터 열에 대한 다중 선택 값
값	열 매개변수에 대해 정의된 테이블의 값을 정의합니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. • 레이블: 값의 이름 • 값: 필드의 정수 값

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

JSON 매개변수

매개변수	설명
범위	레이블 및 쿼리 매개변수에 정의된 쿼리를 사용하여 지정된 테이블에서 기록을 필터링하는 데 사용됩니다. 정의할범위 예를 들어, 지난 달, 지난 3개월 또는 지난 6개월 동안 업데이트된 케이스 기록을 표시할 수 있습니다. 범위 구성은 다음과 같습니다. • 레이블: 필터 옵션의 이름 • 쿼리: 레이블 아래에 그룹화된 값 집합을 정의하는 쿼리입니다. 이 매개 변수는 선택 사항입니다.

포털 바닥글 위젯 **JSON** 매개변수

JSON 매개변수를 사용하여 포털 페이지에서 포털 바닥글 위젯의 측면을 정의합니다.

주:
이 정보는 사용자가 JSON 코드 형식에 대해 잘 알고 있다고 가정합니다.

JSON 매개변수

매개변수	설명
org_info	포털 바닥글에 표시할 회사 이름과 주소입니다.
저작권	포털 바닥글에 표시되는 저작권 정보입니다. 바닥글에 저작권 기호, 저작권 연도, 저작권 소유자 또는 조직의 이름을 표시할 수 있습니다.
logo_img_name	바닥글에 로고로 표시할 수 있는 이미지입니다. 이미지 [db_image] 테이블에서 이미지 이름에 액세스해야 합니다.
sitemap_links_menu_sys_id	포털 바닥글 사이트 맵 메뉴 항목의 시스템 식별자(sys_id)입니다. 기본 sys_id은 c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984입니다.
footer_links_menu_sys_id	포털 바닥글 메뉴 항목의 시스템 식별자(sys_id)입니다. 기본 sys_id 57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928입니다.
social_links_menu_sys_id	포털 바닥글 소셜 메뉴 항목의 시스템 식별자(sys_id)입니다. 기본 sys_id은 b95c7867773121107b89a0e89e5a996b입니다.

다양한 케이스 상태에 대한 기본 강조 표시 색상

포털 케이스 카드 위젯의 모든 케이스 상태에 대한 배경 및 텍스트 색상의 기본값입니다.

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

모든 케이스 상태의 기본 배경색

상태 이름	기본값	색상
신규	#CBE9FC	옅은 파란색
열기	#D1D2EE	옅은 보라색
대기 중 정보	#FBF7BF	옅은 노란색
해결됨	#D2EABC	셀라돈 그린
종결	#C2C4CA	회색
취소됨	#FFCCD2	사몬 핑크

고객 서비스 양식

양식을 사용하여 고객 서비스 관리 정보를 보고 업데이트합니다.

케이스 양식

케이스 양식에는 고객 이슈나 문제에 대한 자세한 정보가 표시됩니다.

고객 서비스 에이전트는 고객의 질문이나 문제를 식별하고 문제 해결에 관련된 활동을 추적하는 케이스를 생성합니다. 또한 에이전트는 사용 중인 커뮤니케이션 채널을 비롯한 고객과의 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 고객의 이름, 전화 번호, 회사, 계정 정보, 제품 및 자산 정보, 서비스 계약 및 권리 정보, 연결된 서비스 수준 계약(SLA) 등의 관련 정보를 연결하고 저장할 수 있습니다.

케이스에는 여러 가지 주요 기능이 있습니다.

- 에이전트와 고객 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 고객과 관련되어 있을 수 있습니다.
- 지식베이스에 포함될 수 있으며 다른 케이스를 해결하는 데 사용되는 케이스의 정보입니다.

두 종류의 케이스 양식 뷰가 있습니다. 하나는 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 에이전트와 에이전트 관리자가 사용할 수 있는 상세 보기이고, 다른 하나는 외부 고객이 Customer 및 Consumer Service Portal에서 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 및 관리자는 다음으로 이동하여 케이스 양식을 볼 수 있습니다. 고객 지원 〉 케이스 을 클릭하고 다음 메뉴 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 내 케이스
- 모두
- 오픈
- 할당되지 않음

케이스 목록에서 케이스 번호를 선택하여 케이스 양식을 표시합니다.

고객 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
번호	자동으로 할당된 케이스 번호입니다.
채널	고객이 접촉 창구를 시작하고 케이스를 연 방법입니다. • 웹(기본값) • 전화 • 이메일 • 채팅 • 소셜
접촉 창구 현지 시간	케이스에 할당된 접촉 창구의 현지 시간입니다. 접촉 창구 양식에 설정된 시간대에 따라 자동으로 채워집니다. 접촉 창구 양식에 설정된 시간대가 없으면 케이스 자체에 설정된 접촉 창구 시간대에 따라 채워집니다. 접촉 창구 양식이나 케이스에 시간대가 설정되어 있지 않으면 필드는 빈 채로 남고 읽기 전용이 됩니다. 케이스가 종결되거나 취소되면 접촉 창구 현지 시간 필드가 숨겨집니다. 주: 양식 레이아웃을 구성하여 이 필드를 케이스 양식에 추가합니다.
접촉 창구 시간대	고객이 케이스에 대해 다른 시간대에서 작업하는 경우 접촉 창구 시간대입니다. 이는 접촉 창구 양식 시간대를 무효화합니다. 접촉 창구 현지 시간 또는 접촉 창구 시간대가 설정되지 않은 경우에는 인스턴스 시간대가 표시됩니다. 케이스가 만들어지면 필드는 읽기 전용이 됩니다. 주: 양식 레이아웃을 구성하여 이 필드를 케이스 양식에 추가합니다.
계정	접촉 창구의 회사 이름입니다. 이 필드는 접촉 창구 기록에 정보를 사용할 수 있는 경우 자동으로 채워집니다.
접촉 창구	이 케이스에 대한 고객 접촉 창구의 이름입니다.

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

고객 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
소비자	이 케이스에 대한 소비자의 이름입니다.
서비스 조직	비즈니스 위치의 이름입니다.
요청 서비스 조직	이 케이스가 요청되는 서비스 조직입니다.
제품	자산의 제품 모델입니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro). 자산 필드에서 자산을 선택하고, 자산에 연결된 제품이 있는 경우 제품 필드가 자동으로 업데이트됩니다. 제품은 여러 자산과 연결될 수 있습니다.
자산	이 케이스와 관련된 자산의 자산 태그 번호 또는 일련 번호입니다.
설치 기반	설치된 각 항목에 대한 자세한 구성과 함께 고객이 구매한 제품 및 서비스, 설치 또는 프로비저닝된 방식을 추적하는 데 도움이 되는 설치 기반 필드입니다.
파트너 접촉 창구	이 케이스에 대한 파트너 접촉 창구의 이름입니다.
24시간 서비스 지원체계	전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 함을 나타내는 확인란입니다. 고객이 우선순위 **1 - 중요** 또는 우선순위 **2 - 높음** 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션된 경우 플래그가 자동으로 선택됩니다. 확인란을 수동으로 선택할 수도 있습니다. 케이스 양식의 활동 스트림이 변경 내용으로 업데이트됩니다. 주: 속성 *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* 값을 **true**로 설정하여 고객 서비스 케이스 양식에서 24시간 서비스 지원체계 확인란을 활성화합니다. 양식 레이아웃을 구성하여 이 필드를 케이스 양식에 추가합니다.
짧은 설명	이슈 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.
오픈 일시	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
우선순위	할당된 우선순위: • 1 - 중요 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음(기본값)
상태	고객 서비스 케이스 상태: • 신규 • 오픈

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

고객 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
	• 정보 대기 중 • 해결됨 • 종결 • 취소됨 주: 양식 레이아웃을 구성하여 이 필드를 케이스 양식에 추가합니다.
할당 그룹	할당된 고객 서비스 에이전트 그룹입니다.
할당 대상	할당된 에이전트입니다. 할당 그룹 필드에서 그룹이 선택된 경우, 할당된 에이전트가 이 그룹에 소속이어야 합니다.
할당 날짜	케이스가 할당된 데이터와 시간입니다. 할당 대상 필드에 사용자가 추가되거나 변경되면 이 필드가 업데이트됩니다.
계약	이 케이스와 연결된 계약 번호입니다.
권리	이 케이스와 연결된 권리입니다. 참조 목록 채널에서 선택할 수 있는 권리가 케이스 생성 채널과 일치합니다. 사용 가능한 권리는 계정, 계약, 제품, 자산 필드의 설정에 따라 필터링됩니다. 이 케이스에 하나의 권리만 사용할 수 있는 경우에는 자동으로 권리 필드에 추가됩니다.
파트너	파트너 회사의 이름입니다.
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. 작업 메모 목록에 자신을 추가하려면 본인 추가 아이콘을 선택합니다. 작업 메모 목록 필드의 사용자에 대한 알림을 사용하려면 다음을 수행합니다. **1.** 알림(sys_notification) 테이블로 이동합니다. **2.** 케이스 작업 상태를 선택합니다. **3.** 수신인 탭에서 다음 중 하나를 수행합니다. ○ 사용자 필드에 사용자를 추가합니다. ○ 필드에 나열된 수신자 필드에서 작업 메모 목록 필드를 추가합니다. **4.** 업데이트를 선택합니다.
기고자 사용자	케이스 작업 에이전트 역할(sn_customerservice.case_task_agent)을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 사용자 필드에 사용자가 추가됩니다.

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

고객 서비스 케이스 양식(에이전트 뷰)

필드	설명
	사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우 기고자 사용자 필드에서도 삭제됩니다.
기고자 그룹	케이스 작업 에이전트 역할(sn_customerservice.case_task_agent)을 보유한 사용자가 케이스 작업에 할당되면 기고자 그룹 필드에 사용자의 할당 그룹이 추가됩니다. 사용자가 케이스 작업 양식의 할당 대상 필드에서 삭제되고 할당 그룹의 다른 구성원이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 기고자 그룹 필드에서 할당 그룹이 삭제됩니다. 그룹이 케이스 작업 양식의 할당 그룹 필드에서 삭제되고 그룹이 케이스에 대한 다른 작업에 할당되지 않은 경우, 기고자 그룹 필드에서 할당 그룹이 삭제됩니다.
추가 코멘트	고객이 볼 수 있는 코멘트입니다. 사용자가 게시 버튼을 선택하면 각 코멘트가 활동 필드에 삽입됩니다.
작업 메모	변경을 해결하는 방법 또는 케이스 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다. 작업 메모 목록에 추가된 내부 사용자는 케이스 작업 메모가 추가되었다는 알림(추가 당시의 작업 메모 포함)을 받습니다. 필요에 따라 알림을 구성할 수 있습니다. 메모는 관리자, 에이전트 및 에이전트 관리자가 볼 수 있습니다.
활동	이 케이스와 관련된 모든 활동을 기록합니다.
해결 정보	
해결한 사람	케이스가 해결될 때 케이스가 할당된 에이전트입니다.
종결한 사람	케이스를 종결한 사용자의 이름입니다.
해결 코드	케이스의 해결 상태를 나타내는 선택 목록입니다. 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 경우 이 필드는 필수입니다.
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. 고객이 케이스를 종결한 경우에는 필수가 아닙니다.
코멘트에 해결 메모 추가	케이스가 해결되면 고객이 볼 수 있는 코멘트에 해결 메모를 추가할지 여부를 정하는 확인란입니다. 선택하면 해결 메모가 추가 코멘트(고객에게 표시) 필드에 추가됩니다. 기본적으로 이 확인란은 선택되어 있지 않습니다.
해결됨	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.
종결됨	케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.

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

고객 뷰

고객은 고객 포털에서 내 케이스를 선택한 다음 케이스 목록에서 케이스 번호를 선택하여 케이스 양식을 볼 수 있습니다.

케이스 양식의 고객 뷰에는 다음 구성요소가 포함됩니다.

- 케이스의 현재 상태를 나타내는 프로세스 플로우 포매터입니다.
- 계정 및 접촉 창구 정보, 제품 및 자산 정보, 서비스 계약 정보를 포함한 관련 엔터티 정보입니다.
- 케이스에 대한 모든 의사소통을 시간순 목록으로 저장하는 활동 필드입니다.

케이스 타임라인

케이스 활동을 시각적으로 표시하는 타임라인입니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션에서 에이전트 또는 관리자가 케이스 양식을 볼 때 맨 위에 타임라인이 나타납니다.

타임라인은 파란색 원을 사용하여 케이스 활동을 보여주는 케이스 상태 변경과 마커를 나타냅니다. 타임라인에 포함된 정보는 활동 기록의 케이스 양식에도 표시됩니다.

고객 서비스 케이스 타임라인

헤더

타임라인 헤더는 케이스가 시작된 시간을 표시합니다. 또한 해당 케이스가 마지막으로 업데이트되거나 종결된 시간도 표시됩니다.

상태 변경 및 케이스 활동

케이스에 대한 각 상태 변경은 타임라인에 파란색 원으로 표시됩니다. 이러한 원을 가리키면 상태 변경에 대한 자세한 정보가 도구 설명에 제공됩니다. 예를 들어, 신규 상태를 나타내는 첫 번째 파란색 원을 가리키면 케이스를 만든 사용자 이름과 케이스가 만들어진 대략적인 시간이 표시됩니다.

타임라인 위와 아래에 있는 활동 줄에는 코멘트, 정보 요청, 종결 메모, 이메일, 전화 통화 등, 다른 케이스 활동이 표시됩니다. 에이전트가 수행한 활동은 타임라인 위에, 고객이 수행한 활동은 아래에 표시됩니다. 타임라인에서 이러한 활동을 가리키면 추가 정보가 표시됩니다.

중복되는 상태와 대화는 두꺼운 테두리와 선으로 표시됩니다. 중복된 상태와 대화를 가리키면 그룹화된 도구 설명이 만들어집니다.

케이스를 진행 중인 경우, 타임라인 끝에는 마지막으로 업데이트된 활동이나 상태 변경이 표시됩니다. 케이스가 종결되면 타임라인의 끝에는 종결됨 상태를 나타내는 파란색 원이 표시됩니다.

시간 메트릭

타임라인의 오른쪽에 있는 메트릭은 케이스가 열려 있었던 시간을 추적합니다. 케이스가 열렸던 날짜와 시간이 시작 시간 계산으로 사용됩니다. 케이스가 진행 중일 때 현재 시간은 종료 시간 계산으로 사용됩니다. 케이스가 종결되면 종결 시간은 종료 시간 계산으로 사용됩니다.

이 메트릭은 에이전트 또는 고객이 케이스에 사용한 분 및 시간으로 시간을 세분화합니다. 케이스가 신규, 오픈또는 종결됨 상태인 경우 에이전트가 사용 중인 것으로 간주됩니다.

케이스가 정보 대기 중 또는 해결됨 상태이면, 고객이 사용 중인 것으로 간주됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션에서 케이스 타임라인 사용

각 애플리케이션에 대한 구성을 만들고 **ResolutionShaper** 필드를 원하는 양식에 추가하여 고객 서비스 케이스 타임라인을 다른 ServiceNow 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Customer Service 플러그인(com.sn_customerservice)을 활성화했는지 확인합니다.
2. Resolution Shaper 구성 페이지(<instance>sys_resolutionshaper_config_list.do)로 이동하여 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 작업 테이블 필드에서 테이블을 선택합니다.
4. 쉼표로 구분된 목록을 사용하여 요청자 상태 필드에 원하는 상태를 추가합니다.
   예: ##, ##, ###, ###.
5. 나머지 필드를 필요에 맞게 변경하고 제출을 클릭합니다.
6. 원하는 양식으로 이동합니다.
7. Right-click the form header and select 구성 〉 양식 레이아웃.
8. 슬러시버킷을 사용하여 **ResolutionShaper**를 선택한 다음 타임라인을 표시할 위치로 이동합니다.
9. 저장을 클릭합니다.

케이스 프로세스 플로우 포매터

프로세스 플로우 포매터는 고객 서비스 케이스의 스테이지에 대한 그래픽 요약을 제공합니다.

고객 셀프 서비스 뷰를 선택하면 플랫폼 인터페이스에서 프로세스 플로우 포매터를 사용할 수 있습니다.

프로세스 플로우 포매터

프로세스 플로우 포매터는 케이스 양식의 맨 위에 표시됩니다. 케이스의 현재 상태를 강조 표시하고 케이스가 통과한 상태를 확인합니다.

기본적으로, 프로세스 플로우 포매터는 다음과 같은 상태를 표시합니다.

- 신규
- 오픈
- 해결됨
- 종결됨

관련 정보

프로세스 플로우 포매터

케이스 양식 관련 목록

케이스 양식에는 케이스 정보를 저장하는 관련 목록과 해당 에이전트가 케이스 관련 작업을 수행하는 데 사용할 수 있는 목록이 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.

고객 서비스 케이스 양식 관련 목록

관련 목록	설명
SLA	이 케이스와 연결된 서비스 수준 계약입니다.
작업	고객 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. New York 릴리스로 다음과 같이 업그레이드: • 새 케이스 작업은 CSTASK 프리픽스를 사용합니다. • 상태에 관계 없이 기존 작업은 TASK 프리픽스를 사용합니다.
전화	케이스 전화 로그입니다. 이 케이스와 연결된 수신 또는 발신 전화 통화의 목록입니다.
약속	고객 서비스 에이전트가 고객 또는 다른 사용자를 대상으로 이 케이스 해결의 일부로 맺는 약속입니다. 약속을 생성하면 케이스 활동 필드에 약속 생성 메시지가 기록됩니다. 약속 양식의 수신자 필드에서 선택한 사용자는 약속 세부 정보를 포함한 이메일을 받습니다.
이메일	케이스 이메일 로그입니다. 이 케이스를 해결하는 과정에서 보내거나 받는 이메일 목록입니다. 고객 서비스 에이전트 또는 에이전트 관리자는 고객 또는 다른 직원에 대한 업데이트 및 질의 등, 케이스 내에서 이메일을 보낼 수 있습니다. 케이스의 상태가 변경되면 고객에게 자동 이메일을 보내도록 트리거합니다. 고객 접촉 창구는 고객 서비스 에이전트로부터 업데이트를 받을 뿐 아니라 이메일을 통해 케이스를 만들고 업데이트할 수 있습니다.
문제	이 케이스와 관련된 문제의 목록입니다.
작업 주문	이 케이스에 대해 만들어진 작업 주문의 목록입니다.
소셜 로그	소셜 미디어 채널을 통해 이루어지는 고객 또는 소비자와의 의사소통 목록입니다. 소셜 로그 양식에는 의사소통 컨텐츠를 만든 사용자의 소셜 프로파일과 대화의 소셜 **URL**이 포함됩니다. 이 URL을 클릭하면 새 탭에 대화가 열립니다.
첨부된 지식 문서	케이스에 대한 제안 솔루션으로 첨부된 지식 문서입니다.
지식 격차	지식 격차가 보고될 때 만들어지는 피드백 작업입니다.
에스컬레이션	이 케이스와 관련된 에스컬레이션 기록 목록입니다.
하위 케이스	이 케이스와 연결된 하위 케이스의 목록입니다.
요청	이 케이스와 연결된 요청의 목록입니다.
차단자	이 케이스에 대해 만들어진 차단 작업 목록입니다.
관련 당사자	케이스에 추가된 접촉 창구 또는 소비자와 같은 관련 당사자 목록입니다.

케이스 상태

고객 서비스 케이스는 여러 상태 중 하나가 될 수 있습니다.

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

고객 서비스 케이스 상태

용어	정의
신규	새 케이스의 초기 상태로, 고객 포털, 이메일, 채팅, 전화 또는 Customer Service 애플리케이션 등의 채널 중 하나를 통해 만들어집니다. 에이전트가 수행할 수 있는 작업: • 나에게 할당: 케이스가 에이전트에게 할당되고 상태가 오픈으로 변경됩니다. • 수용: 고객 서비스 관리자가 할당한 경우, 에이전트가 케이스를 수락하면 상태가 오픈으로 변경됩니다. • 업데이트: 케이스를 업데이트합니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다. 고객이 취할 수 있는 조치: • 업데이트: 케이스를 업데이트합니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다.
오픈	케이스가 에이전트에 할당되고 에이전트가 수용을 클릭하거나, 에이전트가 케이스를 열고 나에게 할당을 클릭합니다. 이 두 작업의 결과는 모두 새로 만들기에서 오픈으로 상태가 변경되는 것입니다. 에이전트가 수행할 수 있는 작업: • 업데이트: 케이스를 업데이트합니다. • 정보 요청: 에이전트가 고객에게 추가 정보를 요청합니다. 정보 대기 중으로 상태가 변경됩니다. • 솔루션 제안: 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안합니다. 주: 해결 정보 탭에 해결 코드 및 해결 메모를 입력해야 합니다. 상태가 해결됨으로 변경됩니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다.
정보 대기 중	에이전트가 정보 요청을 클릭하면 상태가 오픈에서 정보 대기 중으로 변경됩니다. 에이전트가 수행할 수 있는 작업: • 케이스 열기: 상태가 다시 오픈으로 변경됩니다. • 업데이트: 케이스를 업데이트합니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다. 고객이 취할 수 있는 조치: • 업데이트: 고객이 케이스를 업데이트하면 상태가 오픈으로 변경됩니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다.

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

고객 서비스 케이스 상태

용어	정의
해결됨	에이전트가 해결 코드를 제공하고 해결 정보 탭에 해결 메모를 입력한 후 솔루션 제안을 클릭하면 정보 대기 중에서 해결됨으로 상태가 변경됩니다. 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 경우 해결 코드 및 해결 메모 필드는 필수입니다. 에이전트가 수행할 수 있는 작업: 업데이트(케이스 업데이트) 고객이 취할 수 있는 조치: • 솔루션 수용: 에이전트가 제안한 해결책을 고객이 수락합니다. 상태가 종결됨으로 바뀌고 설문 조사가 표시됩니다. • 솔루션 거부: 에이전트가 제안한 솔루션을 고객이 거부하고 상태가 오픈으로 변경됩니다. • 삭제: 케이스를 삭제합니다. • 케이스 종결: 케이스를 종결합니다.
종결됨	솔루션을 제안한 후 에이전트는 고객이 응답할 때까지 기다립니다. • 고객이 솔루션 수용을 클릭하면 상태가 해결됨에서 종결로 변경됩니다. • 고객이 솔루션 거부를 클릭하면 상태가 해결됨에서 오픈으로 변경됩니다. 케이스가 해결됨 상태에 있는 경우 외에는 에이전트나 에이전트 관리자 또는 고객이 언제든 케이스를 종결할 수 있습니다. 케이스가 해결됨 상태인 경우, 고객만 제안된 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 에이전트 또는 에이전트 관리자가 케이스를 종결하면 세부 정보는 해결 메모에 포함되어야 합니다. 고객이 케이스를 종결할 때는 필요하지 않습니다. 케이스가 종결된 후에는 업데이트할 수 없습니다.

관련 정보

상태 흐름

새 설치 기반 항목의 케이스 생성

CSM 에이전트 작업 공간에서 케이스 양식을 사용하여 새 설치 기반 항목에 대한 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice.consumer_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 뷰에서 다음으로 이동합니다. 케이스 〉 내 케이스.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 케이스 생성 양식에서 설치 기반 항목을 선택하기 전에 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   필드 값에 대한 설명은 케이스 작업 양식 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.

5. 설치 기반 필드 옆에 있는 검색 아이콘( )을 선택한 다음 팝업 창에서 설치 기반을 선택합니다.

   팝업 창에는 선택한 계정 또는 소비자와 관련된 설치 기반 항목 목록만 표시됩니다.

6. 짧은 설명 필드에 설치 기반에 대한 설명을 입력합니다.

7. 양식을 저장합니다.
   설치 기반 항목 세부 정보가 있는 새 케이스가 내 케이스 목록에 나타납니다.

기존 케이스에 대한 설치 기반 정보 마이그레이션

고객 서비스 에이전트는 CSM 에이전트 작업 공간에서 케이스 양식을 사용하여 기존 케이스에 설치 기반 항목을 추가할 수 있습니다.

기존 케이스를 설치 기반 정보로 채우기 위해 에이전트는 다음 샘플 스크립트를 사용할 수 있습니다.

```
var installBaseMigrationUtil = new sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

마이그레이션 스크립트는 케이스가 설치 기반 항목과 연결된 경우에만 설치 기반 정보로 케이스를 채웁니다. 케이스를 설치 기반 항목에 연결하려면 여러 설치 기반 항목을 케이스에 연결 문서를 참조하십시오.

케이스 양식에 파트너 접촉 창구 할당

고객 서비스 관리 에이전트가 케이스 양식의 설치 기반 항목에 연결된 계정에 대해 파트너 접촉 창구 할당을 활성화합니다. 파트너 접촉 창구 추가를 통해 여러 파트너에 대한 액세스를 제공하여 계정에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 고객 서비스 에이전트

프로시저

1. 다음으로 이동 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace** 〉 케이스 〉 내 케이스.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 설치 기반 필드에서 검색 아이콘( )을 사용합니다. 케이스 생성 양식에 설치 기반 항목을 추가합니다.
   설치 기반 양식의 계정 및 접촉 창구 필드는 자동으로 채워집니다. 필드 값에 대한 설명은 케이스 작업 양식 문서를 참조하십시오.

4. 파트너 필드에서 검색 아이콘( )을 사용하여 선택한 계정과 연결된 파트너를 검색합니다.
   파트너 필드의 파트너는 계정과 연결된 파트너 계정입니다.

5. 파트너 접촉 창구 필드에 다음 기준이 있는 적격 파트너 접촉 창구를 입력합니다.
   - 계정 접근 제한이 활성화되지 않은 경우 파트너 계정의 모든 파트너 접촉 창구에 해당됩니다.
   - 계정 접근 제한이 활성화된 경우 파트너 관리자 역할의 모든 파트너 접촉 창구에 해당됩니다.
   - 설치 기반 항목의 관련 당사자 목록을 통해 공인 대리인으로 추가되는 파트너 접촉 창구입니다.
   - 설치 기반 항목의 관련 당사자 목록을 통해 공인 계정으로 추가되는 파트너 접촉 창구입니다.

   설치 기반 항목에 관련 당사자를 추가하려면 설치 기반 항목에 관련 당사자 추가 문서를 참조하십시오.

6. 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
파트너 접촉 창구가 케이스에 할당됩니다.

케이스 작업 양식

케이스 작업 양식에는 고객 서비스 케이스를 해결하는 데 필요한 작업을 완료할 수 있도록 생성된 후 사용자에게 할당된 케이스 작업에 대한 정보가 표시됩니다.

케이스 작업 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

케이스 작업 양식 필드

필드	설명
번호	자동으로 할당된 케이스 작업 번호입니다.
상위 케이스	상위 케이스의 개수입니다. 케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블 또는 케이스 테이블의 하위 테이블의 케이스일 수 있습니다.
상위	케이스가 아닌 기록 유형에서 작업이 생성된 경우, 상위 기록의 개수입니다. 이 필드는 인시던트, 문제, 변경 또는 요청과 같은 케이스가 아닌 기록에서 케이스 작업이 생성될 때 채워집니다. 이 필드는 작업 〔task〕 테이블에 대한 참조입니다. 주: 상위 필드를 표시하도록 케이스 작업 기록을 구성해야 할 수 있습니다.
접촉 창구	상위 케이스의 접촉 창구입니다. 이 필드는 접촉 창구 〔customer_contact〕 테이블에 대한 참조입니다.
계정	상위 케이스의 계정입니다. 이 필드는 계정 〔customer_contact〕 테이블에 대한 참조입니다.
소비자	상위 케이스의 소비자입니다. 이 필드는 소비자 〔customer_contact〕 테이블에 대한 참조입니다.
제목	케이스 작업의 제목입니다.
설명	케이스 작업을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업에 대한 설명입니다.
서비스	케이스 작업에 대한 서비스를 선택한 경우 서비스가 이 필드에 표시됩니다. 서비스 필드는 서비스 정의 테이블 (sn_case_type_selection)에 대한 참조입니다. 주: 서비스 필드가 케이스 작업 목록 및 양식에 나타나려면 Customer Service 플러그인 (com.sn_customerservice) 및 Customer Service Case Types 플러그인(com.snc.csm_case_types)이 필요합니다.
우선순위	케이스 작업의 할당된 우선순위는 다음과 같습니다. • 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.

케이스 작업 양식 필드

필드	설명
	• 3 - 보통 • 4 - 낮음(기본값)
상태	케이스 작업의 현재 상태는 다음과 같습니다. • 오픈 • 종결됨
할당 대상	할당된 사용자입니다.
서비스	이 필드는 서비스 〔cmdb_ci_service〕 테이블에 대한 참조입니다.
서비스 정의	이 필드는 서비스 정의 〔sn_case_type_selection〕 테이블에 대한 참조입니다. 서비스 정의는 제품, 서비스 및 케이스 유형 간에 연결을 생성합니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자입니다. 작업 메모 목록에는 내부 사용자만 추가할 수 있습니다.
작업 메모	케이스 작업에 대한 정보입니다(예: 해결을 위해 수행된 단계). 작업 메모 목록에 추가된 내부 사용자는 케이스 작업에 작업 메모가 추가되었다는 알림을 받습니다.
추가 코멘트	고객이 볼 수 있는 코멘트입니다. 사용자가 게시를 선택하면 각 코멘트가 활동 필드에 삽입됩니다.
고객에게 표시	이 확인란을 활성화하면 Customer 또는 Consumer Portal의 최종 사용자가 케이스 작업을 볼 수 있습니다.

케이스 보고서 양식

케이스 보고서 양식에는 케이스 기록에서 파생된 보고 관련 필드가 포함되어 있습니다.

케이스 보고서 테이블(sn_customerservice_case_report)은 고객 서비스 케이스 테이블(sn_customerservice_case)에서 확장됩니다. 이 테이블은 케이스 기록에 대한 KPI와 메트릭을 저장하며 고객 서비스 관리자 대시보드에 표시되는 다음 계산 메트릭을 포함합니다.

- 에이전트 재할당 횟수
- 최초 연락 해결
- 재오픈 횟수

Customer Service Manager 대시보드에는 최초 콜 해결 표시기가 포함되어 있어 고객과의 최초 연락 중에 해결된 케이스의 비율을 보여줍니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 비율이 표시됩니다. 최초 콜 확인 표시기 값은 `CaseReportUtils` Script Include에 의해 반환됩니다.

고객 서비스 케이스 보고서 양식 필드

필드	정의
번호	자동으로 할당된 케이스 보고서 번호입니다.

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

고객 서비스 케이스 보고서 양식 필드

필드	정의
최초 연락 해결	고객과 에이전트의 최초 연락 도중에 케이스가 해결되었는지 여부를 기록합니다. 이 필드는 다음 값 중 하나를 가질 수 있습니다. • 0: 없음(기본값) • 1: True(참) • 2: False(거짓) 이 필드의 계산 방식에 대한 자세한 정보는 아래의 최초 콜 해결(FCR) 메트릭을 참조하십시오.
에이전트 재할당 횟수	케이스가 다른 에이전트에 재할당된 횟수입니다. 기본값은 0입니다.
재오픈 횟수	케이스가 종결되고 재오픈된 횟수입니다. 기본값은 0입니다.
예측에 의해 건너뜀	Predictive Intelligence 기능에서 건너뛴 케이스를 식별하는 데 사용됩니다. 기본값은 false(비활성화)입니다.
케이스	이 케이스 보고서가 생성된 케이스입니다.
고객 만족도 점수	고객은 케이스 해결 수락 시 고객 만족도 점수를 입력합니다.
해결 시간	에이전트가 케이스를 해결하는 데 걸린 시간입니다. 케이스 해결 시점과 케이스 생성 시점 간의 차이로 계산됩니다.

최초 콜 해결(FCR) 메트릭

최초 콜 해결(FCR) 메트릭은 에이전트와의 최초 연락 동안에 고객 요청이 해결된 횟수와 관련되어 있습니다. 기본적으로 최초 콜 해결 스크립트는 true(참) 혹은 false(거짓) 값을 반환합니다.

기록에 하나의 업데이트가 있는 경우 FCR은 true입니다. 예를 들어, 새 케이스의 상태가 종결로 설정된 후에 업데이트되거나 저장되면 FCR 값은 true입니다.

다음의 경우 FCR은 false입니다.

- 케이스가 재오픈되었습니다.
- 케이스의 상태가 정보 대기 중으로 업데이트되었습니다.
- 케이스에 대한 Openframe 통화 기록이 존재하며 해당 기록의 날짜가 케이스 해결 날짜 이전입니다.
- 케이스에 대한 이메일 로그가 존재하며 이메일이 시스템에 의해 생성되지 않았고, 이메일 생성 날짜가 케이스 해결 날짜 이전입니다.
- 케이스에 대한 작업 주문 항목이 존재하며 해당 작업 주문의 날짜가 케이스 해결 날짜 이전입니다.

케이스 유형 양식

케이스 유형 양식을 사용하여 케이스 유형에 대한 설정을 관리합니다.

케이스 유형 양식에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 고객 서비스 > 케이스 유형 > 케이스 유형 관리 을 클릭하고 목록에서 케이스 유형을 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.

고객 서비스 케이스 유형 양식 필드

필드	정의
테이블	케이스 테이블(sn_customerservice_case)을 확장하는 케이스 유형에 대한 테이블입니다.
범주	케이스 유형에 대한 옵션 범주입니다. 케이스를 만들 때 고객 서비스 에이전트는 케이스 유형 선택 팝업 창에서 사용 가능한 케이스 유형을 범주별로 필터링할 수 있습니다. Customer Service Case Types 플러그인(com.snc.csm_case_types)에 포함되는 범주는 다음과 같습니다. • 등록 • 불만 • 주문 • 일반
하위 유형	케이스 유형에 대한 하위 범주(선택사항)입니다. 케이스를 만들 때 고객 서비스 에이전트는 케이스 유형 선택 팝업 창에서 사용 가능한 케이스 유형을 범주별로, 그리고 나서 하위 유형별로 필터링할 수 있습니다. 하위 유형 필드에는 선택한 테이블의 필드가 표시되며 유형은 다음과 같습니다. • 선택 목록 • 참조
짧은 설명	케이스 유형에 대한 간단한 설명입니다.

관련 링크

케이스 유형 양식에는 다음과 같은 관련 링크가 포함됩니다.

- 케이스 유형 구성 보기: 이 케이스 유형 테이블에 대한 현재 구성을 확인합니다.
- 케이스 유형에 대한 안내 설정 시작: Customer Service 안내 설정에서 케이스 유형 설정 작업으로 이동합니다.
- AWA에 대한 안내 설정 시작: Agent Workspace 안내 설정에서 AWA(Advanced Work Assignment) 설정 작업으로 이동합니다.
- **Agent** Workspace에 대한 안내 설정 시작: CSM 안내 설정에서 CSM 설정 작업에 대한 Agent Workspace로 이동합니다.

관련 목록

케이스 유형 양식 관련 목록은 케이스 유형 테이블에 대해 구성된 항목을 표시합니다. 관련 목록을 사용하여 추가 구성을 만듭니다.

- 기록 생성자
- 상태 흐름
- 특별 처리 메모
- 알림 트리거
- SLA
- 이메일 템플릿

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

- 빠른 메시지
- 보고서

계정 양식

Customer Service Management 애플리케이션은 계정 양식을 사용하여 고객 계정 정보를 저장합니다.

고객 계정 생성에 대한 자세한 내용은 계정 및 접촉 창구 구성을 참조하십시오.

Customer Service 계정 양식 필드

필드	정의
이름	회사의 이름입니다.
번호	이 고객에 대해 자동으로 작성된 계정 번호
기본 연락처	이 회사의 주요 연락처인 사용자의 이름
상위 계정	이 계정의 상위 계정입니다. 이 필드를 사용하여 계정 계층 구조를 만듭니다.
등록 코드	이 계정의 고유한 코드입니다. 고객 관리자는 고객 포털에 대한 로그인 요청 시 이 코드를 고객에게 제공할 수 있습니다. 등록 코드는 로그인 요청이 허가되기 전 고객과 회사를 확인하는 방법을 제공합니다. 이 필드에 영숫자 코드를 입력하거나 코드 생성 아이콘을 클릭하여 고유한 코드를 생성합니다. 고유한 계정 등록 코드 생성에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스에서 Customer Service의 계정 등록 코드 생성 (KB0753505) 문서를 참조하십시오.
고객	이 계정을 고객 계정으로 지정합니다. 주: 고객 계정을 생성하면 이 필드가 기본적으로 활성화됩니다.
파트너	이 계정을 파트너 계정으로 지정합니다. 파트너는 고객을 대신하여 케이스를 보고하고 관리할 수 있습니다. 파트너도 고객이 될 수 있습니다. 주: 파트너 계정을 생성하면 이 필드가 기본적으로 활성화됩니다.
웹 사이트	회사의 웹 주소
전화	회사의 전화 번호
주소	회사의 도로명 주소
구/군/시	회사가 위치한 도시
시/도	회사가 위치한 시/도입니다.
우편 번호	회사의 우편 번호입니다.

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

Customer Service 계정 양식 필드

필드	정의
국가	회사가 위치한 국가
메모	회사에 대한 추가 정보입니다.

접촉 창구 관계 양식

고객 서비스 관리 애플리케이션은 접촉 창구 관계 양식을 사용하여 접촉 창구 관계에 계정, 접촉 창구, 할당된 책임에 대한 정보를 저장합니다.

접촉 창구 관계 양식 필드

필드	정의
계정	접촉 창구가 할당되는 계정입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
접촉 창구	역할 또는 책임을 완수하기 위해 선택한 고객 접촉 창구입니다. 접촉 창구 목록에는 관련된 파트너나 계정의 접촉 창구는 물론, 계정 계층 구조에 있는 접촉 창구도 포함됩니다.
책임	이 고객 접촉 창구에 선택된 역할 또는 책임입니다. **주:** 책임 정의를 생성하는 과정의 일부로 관리자는 책임이 고유한지 여부를 지정할 수 있습니다. 이 경우 책임은 계정당 한 접촉 창구에만 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 팀 설정을 참조하십시오.

자산 양식

Asset Management 애플리케이션은 자산 양식을 사용하여 자산 정보를 저장합니다.

필드	설명
표시 이름	기록 목록에 표시되는 자산의 이름입니다. 이 필드는 자산을 생성할 때 자산 태그 및 모델 필드를 기준으로 자동으로 설정됩니다.
모델 범주	자산의 모델 그룹화입니다. 선택한 모델 범주에 따라 자산을 구성 항목에 연결할 수 있습니다.
모델	자산의 특정 제품 모델입니다.
구성 항목	CI는 자산을 만들 때 자동으로 생성됩니다. 이 필드에 표시되는 이름은 일련 번호 및 모델 필드 값을 기반으로 합니다. 참조 아이콘을 가리키면 자산 레코드에서 상속된 구성 항목 세부 정보가 표시됩니다.
수량	이 자산이 나타내는 항목의 수입니다. 아래 문장 중 하나 이상이 참인 경우를 제외하고 자산의 수량은 항상 하나입니다. • 자산이 소모품인 경우 소모품은 그룹 단위로 추적되므로 수량에 제한이 없습니다. • 자산이 사전 할당된 경우 모델 범주 및 모델 값이 정의되고 하위 상태가 사전 할당됨으로 설정된 경우 수량에 제한이 없습니다.
일반	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
각 자산 유형에 모든 필드를 사용할 수 있는 것은 아닙니다.	
자산 태그	자산 추적을 돕기 위해 조직에서 할당한 영숫자 정보입니다.
상태	주문 중 또는 사용 중과 같은 자산의 현재 상태입니다.
할당 대상	이 항목을 사용하거나 담당하는 사람입니다. 이 필드는 자산 상태가 사용 중인 경우에 표시됩니다.
재고 보관실	재고 보관실의 이름입니다. 이 필드는 자산의 상태가 재고 또는 빌드인 경우에만 나타납니다.
통로	재고 보관실 내 자산의 통로 세부 정보입니다. 이 필드는 자산의 상태가 재고 또는 빌드인 경우에만 나타납니다. **주:** 이 필드는 Hardware Asset Management Professional 플러그인(com.sn_hamp)이 설치된 경우에만 나타납니다.
공간	통로 내 자산의 공간 세부 정보입니다. 이 필드는 자산의 상태가 재고 또는 빌드인 경우에만 나타납니다. **주:** 이 필드는 Hardware Asset Management Professional 플러그인(com.sn_hamp)이 설치된 경우에만 나타납니다.
관리자	자산을 유지관리하는 사람입니다. 이 필드 값은 소유자 필드의 사용자와 다를 수 있습니다.
소유자	자산의 재정 소유권을 소유한 사람입니다. 이 필드 값은 관리자 필드의 사용자와 다를 수 있습니다.
상위	자산의 상위 자산입니다. 예를 들어, 모니터나 주변 장치는 상위 자산으로 워크스테이션을 가질 수 있습니다. 상위 링크가 정의되면 할당 및 하위 자산 상태와 관련된 필드가 읽기 전용으로 설정되고 상위 할당 및 상태 필드에 따라 채워집니다. 자세한 내용은 Bundled models 문서를 참조하십시오.
클래스	자산 그룹(예: 기본, 하드웨어, 라이센스 또는 소모품)입니다.
설명	다른 사람이 알면 도움이 될 만한 자산 관련 정보입니다.
일련 번호	이 자산의 일련 번호입니다.
하위 상태	자산의 현재 하위 상태입니다. 사용 가능한 하위 상태 설정은 선택한 상태에 따라 달라집니다. 예를 들어, 폐기됨 상태는 하위 상태 옵션으로 처분됨, 판매됨, 기증됨 및 벤더 크레딧이 있습니다.
위치	자산의 현재 실제 위치입니다.

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

필드	설명
	주: 위치를 장소, 층, 건물 또는 캠퍼스로 설정할 수 있습니다. 위치를 캠퍼스를 제외한 모든 옵션으로 설정하면 자산 양식에 위치 계층 구조 섹션이 표시됩니다. 위치 계층 구조는 지정된 위치와 상위 위치 간의 계층적 관계를 보여줍니다. 또한 위치 필드를 장소로 설정한 ServiceNow 인스턴스에서 *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* 시스템 매개변수를 **true**로 설정하면 자산의 실시간 위치 맵이 자산 양식에 표시됩니다. 위치 맵은 기본적으로 나타나지 않습니다. 맵을 보려면 자산 기록의 상황별 사이드바에서 위치 맵() 아이콘을 선택합니다. 제외된 자산에 대한 위치 맵은 표시되지 않습니다. 하드웨어 자산 작업 공간의 자산 부지 뷰에서 자산 실내 맵을 사용하여 자산 위치를 추적할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Track asset location using indoor maps 문서를 참조하십시오.
부서	자산이 속한 부서입니다.
회사	이 자산이 속한 회사 또는 조직입니다.
할당됨	사용자에게 자산이 할당된 날짜입니다.
설치됨	자산이 설치된 날짜입니다.
위치 계층 구조 위치 계층 구조 섹션은 하드웨어, 소비재, 번들 및 팔레트 자산에만 사용할 수 있습니다. 이 섹션은 다음 조건에서만 나타납니다. • ServiceNow 인스턴스에서 *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* 시스템 매개변수가 **true**로 설정된 경우 • 캠퍼스를 제외한 위치를 선택하는 경우	
층	위치 필드에 지정된 장소가 위치한 층입니다. 주: 이 필드는 위치 필드에서 장소를 선택한 경우에만 나타나며 위치에 따라 자동으로 채워집니다.
건물/구조	층이 속한 건물입니다. 주: 이 필드는 위치 필드에서 장소 또는 층을 선택한 경우에만 나타나며 위치에 따라 자동으로 채워집니다.
캠퍼스	건물이 위치한 캠퍼스입니다. 주: 이 필드는 위치 필드에서 장소, 층 또는 건물을 선택한 경우에만 나타나며 위치에 따라 자동으로 채워집니다.
재무 재무 섹션은 하드웨어, 소프트웨어 권리 및 시설 자산에만 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.

필드	설명
요청 라인	자산이 연결되는 요청된 항목입니다.
송장 번호	자산 대금이 청구된 송장입니다.
비용	자산이 구매된 가격입니다.
벤더	자산을 구매한 벤더입니다. Procurement의 구매 주문서에서 자동으로 생성된 자산의 경우 벤더 필드의 기본값은 구매 주문서에 지정된 벤더입니다.
열린 날짜	요청된 항목 레코드가 열린 날짜입니다. 요청 라인이 지정되면 시스템에서 자동으로 이 필드를 채웁니다.
GL 계정	자산이 연결되는 총계원장 계정 번호입니다.
비용 센터	자산을 재정적으로 담당하는 그룹입니다.
취득 방법	자산 취득 방법입니다. 기본 시스템 옵션은 구매, 리스, 렌탈 및 대출입니다. Procurement의 구매 주문서에서 자동으로 생성된 자산의 경우 기본값은 구매입니다.
경비 유형	경비 유형입니다. • **Capex**: 자본 지출은 수년에 걸쳐 가치가 실현되는 일회성 경비입니다. 복사기를 예로 들 수 있습니다. • **Opex**: 운영 비용은 지속적으로 지출되는 경비입니다. 복사기의 토너를 예로 들 수 있습니다.
처분	
폐기 주문 번호	자산 처분 주문에 할당된 고유 번호입니다. 주: 이 필드는 ServiceNow Store에서 하드웨어 자산 관리 항목을 설치한 경우에만 나타납니다.
처분 벤더	자산 처분 주문을 수행하도록 할당된 벤더입니다. 주: 이 필드는 ServiceNow Store에서 하드웨어 자산 관리 항목을 설치한 경우에만 나타납니다.
벤더 처분 주문 ID	자산 처분 주문을 수행하도록 할당된 벤더가 할당한 주문 번호입니다. 주: 이 필드는 ServiceNow Store에서 하드웨어 자산 관리 항목을 설치한 경우에만 나타납니다.
처분 날짜	자산 처분 주문 프로세스가 완료된 날짜입니다. 주: 이 필드는 ServiceNow Store에서 하드웨어 자산 관리 항목을 설치한 경우에만 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.

필드	설명
처분 이유	자산이 폐기되는 이유를 설명하는 텍스트입니다.
수혜자	자산이 처분될 때 자산을 수령하는 조직입니다.
재판매 가격	자산이 폐기될 때의 가치입니다. 예를 들어, 자산을 기부하는 경우 세금을 보고할 때 사용되는 가치입니다.
예약된 폐기	자산을 폐기하기로 예약된 날짜입니다.
폐기일	자산이 폐기된 실제 날짜입니다.
감가상각 감가상각 섹션은 하드웨어 및 시설 자산에만 사용할 수 있습니다.	
감가상각	적용되는 감가상각 방법입니다. 기본 시스템 옵션은 정률법 및 정액법입니다. 감가상각 값은 연결된 모델의 기본값입니다.
감가상각 적용 날짜	지정된 감가상각 방법이 시작되는 날짜입니다.
처분가치	유효 수명이 끝날 때 예상되는 자산의 가치입니다. 이 값은 자산 가격보다 작거나 같아야 합니다.
남은 일자	감가상각 적용 날짜가 지난 후 경과한 일 수입니다.
잔존 가액	감가상각 방법이 적용된 비용 필드의 값입니다.
감가상각액	자산이 감가상각된 금액입니다.
계약 계약 섹션은 하드웨어, 소프트웨어 권리 또는 시설 자산에만 사용할 수 있습니다.	
임대 계약	자산에 적용되는 리스 계약의 이름입니다.
보증 만료	자산의 보증 만료 날짜입니다.
임대 만료 날짜	계약이 만료되는 날짜입니다. 주: 이 필드는 Hardware Asset Management(sn_hamp)가 설치된 경우에만 나타납니다.
임대 기간(월)	임대 계약이 활성 상태인 기간(월)입니다. 주: 이 필드는 Hardware Asset Management(sn_hamp)가 설치된 경우에만 나타납니다.
월별 임대 지불	계약에 대해 매월 지불하는 금액입니다. 주: 이 필드는 Hardware Asset Management(sn_hamp)가 설치된 경우에만 나타납니다.
지원 그룹	자산을 포괄하는 계약을 관리하는 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
세금 공제 교환	임대를 가져온 자산 대신 계약 벤더에게 반환하려는 유사한 자산입니다. 주: 이 필드는 Hardware Asset Management(sn_hamp)가 설치된 경우에만 나타납니다.
지원하는 사람	자산을 포괄하는 계약을 관리하는 사람입니다.
활동	
작업 메모	다음과 같은 경우 작업 메모가 업데이트됩니다. • 자산의 할당 대상, 관리 목표, 상태, 하위 상태 및 예약됨 필드가 업데이트됩니다. 이러한 필드의 열은 기본적으로 감사되며 모든 업데이트가 작업 메모에 기록됩니다. • 구매 주문 및 이전 주문을 통해 자산을 수령할 때 하드웨어 및 소프트웨어 자산에 대한 작업 메모가 업데이트됩니다. 이러한 작업 메모는 자산의 수명주기를 추적하는 데 도움이 됩니다.
감사	
감사 번호	자산의 감사 번호입니다.
감사 유형	자산에 대해 수행된 감사 유형입니다.
마지막 감사 날짜	마지막 감사가 완료된 날짜입니다.
마지막 감사 상태	마지막 감사의 상태입니다.
감사원	마지막 감사를 수행한 사람입니다.
모바일 모바일 섹션은 모바일 장치 모델 범주에만 사용할 수 있습니다. 주: 이 섹션은 하드웨어 자산 관리(sn_hamp) 항목이 설치된 경우에만 나타납니다.	
운송업체	운송업체의 이름입니다.
소유권	자산의 소유권입니다. 사용 가능한 값은 다음과 같습니다. • 직원 • 기업
IMEI	모바일 장치를 추적하기 위한 고유 번호입니다.
사전 등록 ID	마지막 감사를 수행한 사용자입니다.
MAC 주소	모바일 장치의 MAC 주소입니다.
등록 ID	현재 감사를 수행하는 사용자입니다.
전화 번호	모바일 장치와 연결된 전화 번호입니다.
등록 이름	모바일 장치 등록의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
플랫폼	모바일 장치의 플랫폼입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • Android • iOS • Windows • ChromeOS • 기타
등록 상태	장치의 현재 등록 상태입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 등록됨 • 등록 해제됨 • 만료됨 • 보류 중인 등록 • 보류 중인 등록 해제
구매함	모바일 장치를 구매한 날짜입니다.
등록 날짜	초기 등록 날짜입니다.
업그레이드 대상 날짜	모바일 장치에서 업그레이드를 받을 수 있는 날짜입니다.
마지막으로 등록됨	마지막 등록 날짜입니다.
서비스 계약	모바일 장치와 연결된 계약 번호입니다.
장치 활성화됨	모바일 장치의 활성화 상태입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 예 - 모바일 장치가 활성화됩니다. • 아니요 - 모바일 장치가 활성화되지 않습니다.
관련 링크	
감가상각 계산	선택하면 감가상각 금액과 잔존가치가 계산됩니다.
자산만 삭제	선택하면 자산만 삭제되고 관련 CI는 삭제되지 않습니다.
관련 목록	
자산	사용자가 만든 자산과 관련된 자산입니다.
Expense Line	자산과 연관된 경비 라인입니다.
RMA	자산과 연결된 상품 인증을 반환합니다.

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

내부 비즈니스 위치 양식

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 서비스 모델 기반은 내부 비즈니스 위치(IBL) 양식을 사용하여 내부 비즈니스 위치에 대한 정보를 저장합니다. 이 정보에는 해당 위치에 할당된 직원 구성원, 케이스, 판매된 제품 및 고객을 위해 생성된 설치 기반 항목이 포함됩니다.

내부 비즈니스 위치 양식 필드

필드	정의
번호	자동으로 생성된 내부 비즈니스 위치 번호입니다. 기본적으로 위치 번호는 프리픽스 IBL로 시작합니다.
이름	내부 비즈니스 위치의 이름입니다.
관리자	내부 비즈니스 위치의 관리자입니다. 주: 내부 비즈니스 위치에 대한 관리자로는 내부 사용자만 추가할 수 있습니다.
상위 내부 비즈니스 위치	비즈니스 위치에 상위 내부 비즈니스 위치가 있을 수 있습니다. 이 필드를 사용하여 상위-하위 계층 구조를 만듭니다.
도로명 주소	내부 비즈니스 위치의 도로명 주소입니다.
시/군/구	내부 비즈니스 위치의 시/군/구입니다.
시/도	내부 비즈니스 위치의 시 또는 도입니다.
우편 번호	내부 비즈니스 위치의 우편 번호입니다.
서비스한 고객	비즈니스 위치에서 서비스를 제공하는 고객입니다. 서비스를 제공하는 고객은 다음 두 가지 옵션으로 정의할 수 있습니다. • 모든 고객: 서비스 조직 직원이 모든 고객에 대한 문제를 생성하고 해결할 수 있습니다. • 기준 기반: 서비스 조직 직원이 지정된 기준을 충족하는 고객에 대해서만 문제를 작성하고 해결할 수 있습니다.
웹 사이트	내부 비즈니스 위치의 웹 주소입니다.
이메일	내부 비즈니스 위치에 사용되는 이메일 ID입니다.
전화	내부 비즈니스 위치의 전화 번호입니다.

내부 비즈니스 위치 관련 목록

내부 비즈니스 위치 양식에는 다음과 같은 관련 목록이 포함됩니다.

내부 비즈니스 위치 관련 목록

관련 목록	설명
구성원	이 비즈니스 위치에 직원으로 추가된 내부 사용자(snc_internal 역할이 있는 사용자)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.

내부 비즈니스 위치 관련 목록

관련 목록	설명
	• 직원은 해당 비즈니스 위치에 고객 케이스를 생성할 수 있습니다. • 직원은 케이스 양식의 서비스 조직 필드가 비즈니스 위치와 일치하는 고객 케이스 및 정보에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 비즈니스 위치에 직원 구성원 추가 문서를 참조하십시오.
내부 비즈니스 위치	내부 비즈니스 위치 기록의 목록입니다. 자세한 내용은 내부 비즈니스 위치 생성 문서를 참조하십시오.
서비스 조직 고객 기준	내부 비즈니스 위치에서 지원하는 고객 목록입니다. 자세한 내용은 고객을 서비스 조직에 연결 문서를 참조하십시오.
위치에 할당된 케이스	이 위치를 위해 생성되고 할당된 케이스입니다. 자세한 내용은 비즈니스 위치에 대한 케이스 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.
계정 직원 관계	이 위치의 직원과 계정 간에 생성된 관계입니다. 계정 관리자 책임을 사용하여 계정 직원 관계를 생성합니다. 자세한 내용은 계정 직원 관계 생성 문서를 참조하십시오.
소비자 직원 관계	이 위치의 직원과 소비자 간에 생성된 관계입니다. 관계 관리자 책임을 사용하여 소비자 직원 관계를 생성합니다. 자세한 내용은 소비자 직원 관계 생성 문서를 참조하십시오.
세대 직원 관계	이 위치의 직원과 세대 간에 생성된 관계입니다. 관계 관리자 책임을 사용하여 세대 직원 관계를 생성합니다. 자세한 내용은 세대 직원 관계 생성 문서를 참조하십시오.
판매된 제품	이 위치에서 고객을 위해 생성된 판매된 제품입니다.

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

내부 비즈니스 위치 관련 목록

관련 목록	설명
	자세한 내용은 비즈니스 위치에 대한 판매된 제품 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.
설치 기반 항목	이 위치에서 고객을 위해 생성된 설치 기반 항목입니다. 자세한 내용은 비즈니스 위치에 대한 설치 기반 항목 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

관련 정보

내부 비즈니스 위치 생성

서비스 모델 기반 관계

외부 비즈니스 위치 양식

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 서비스 모델 기반은 EBL(외부 비즈니스 위치) 양식을 사용하여 외부 비즈니스 위치에 대한 정보를 저장합니다. 이 정보에는 해당 위치에 할당된 직원 구성원, 케이스, 판매된 제품 및 고객을 위해 생성된 설치 기반 항목이 포함됩니다.

외부 비즈니스 위치 양식 필드

필드	정의
번호	자동으로 생성된 외부 비즈니스 위치 수입니다. 기본적으로 위치 번호는 프리픽스 EBL로 시작합니다.
이름	외부 비즈니스 위치의 이름입니다.
관리자	외부 비즈니스 위치의 관리자입니다. 주: 내부 및 외부 사용자 모두 외부 비즈니스 위치에 대한 관리자로 추가될 수 있습니다.
상위 비즈니스 위치	비즈니스 위치에 상위 외부 비즈니스 위치가 있을 수 있습니다. 이 필드를 사용하여 상위-하위 계층 구조를 만듭니다.
주소	외부 비즈니스 위치의 도로명 주소입니다.
시/군/구	외부 비즈니스 위치의 시/군/구입니다.
시/도	외부 비즈니스 위치의 시 또는 도입니다.
우편 번호	외부 비즈니스 위치의 우편 번호입니다.
서비스한 고객	비즈니스 위치에서 서비스한 고객입니다. 서비스한 고객은 다음 두 가지 옵션으로 정의할 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.

외부 비즈니스 위치 양식 필드

필드	정의
	• 모든 고객: 서비스 조직 직원이 모든 고객에 대한 문제를 생성하고 해결할 수 있습니다. • 기준 기반: 서비스 조직 직원이 지정된 기준을 충족하는 고객에 대해서만 문제를 작성하고 해결할 수 있습니다.
웹 사이트	내부 비즈니스 위치의 웹 주소입니다.
이메일	내부 비즈니스 위치에 사용되는 이메일 ID입니다.
전화	내부 비즈니스 위치의 전화 번호입니다.

외부 비즈니스 위치 관련 목록

외부 비즈니스 위치 양식에는 다음과 같은 관련 목록이 포함됩니다.

외부 비즈니스 위치 관련 목록 양식

관련 목록	설명
구성원	이 비즈니스 위치에 직원 구성원으로 추가된 내부 및 외부 사용자입니다. • 직원은 해당 비즈니스 위치에 고객 케이스를 생성할 수 있습니다. • 직원은 케이스 양식의 서비스 조직 필드가 비즈니스 위치와 일치하는 고객 케이스 및 정보에 액세스할 수 있습니다. 외부 비즈니스 위치에 직원 구성원을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 비즈니스 위치에 직원 구성원 추가 문서를 참조하십시오.
외부 비즈니스 위치	외부 비즈니스 위치 기록의 목록입니다. 외부 비즈니스 위치를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 외부 비즈니스 위치 생성 문서를 참조하십시오.
서비스 조직 고객 기준	외부 비즈니스 위치에서 지원하는 고객 목록입니다. 고객 기준을 외부 비즈니스 위치에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 고객을 서비스 조직에 연결 문서를 참조하십시오.
위치별 요청 케이스	이 위치를 위해 생성되고 요청된 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.

외부 비즈니스 위치 관련 목록 양식

관련 목록	설명
	외부 비즈니스 위치에 케이스를 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 비즈니스 위치에 대한 케이스 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.
계정 직원 관계	이 위치의 직원과 계정 간에 생성된 관계입니다. 계정 직원 관계는 계정 관리자 책임을 사용하여 생성됩니다. 계정 직원 관계를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 계정 직원 관계 생성 문서를 참조하십시오.
소비자 직원 관계	이 위치의 직원과 소비자 간에 생성된 관계입니다. 소비자 직원 관계는 관계 관리자 책임을 사용하여 생성됩니다. 소비자 직원 관계를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 소비자 직원 관계 생성 문서를 참조하십시오.
세대 직원 관계	이 위치의 직원과 세대 간에 생성된 관계입니다. 세대 직원 관계는 관계 관리자 책임을 사용하여 생성됩니다. 세대 직원 관계를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 세대 직원 관계 생성 문서를 참조하십시오.
판매된 제품	이 위치에서 고객을 위해 생성된 판매된 제품입니다. 외부 비즈니스 위치의 판매된 제품을 생성하고 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 비즈니스 위치에 대한 판매된 제품 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.
설치 기반 항목	이 위치에서 고객을 위해 생성된 설치 기반 항목입니다. 외부 비즈니스 위치의 설치 기반 항목을 생성하고 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 비즈니스 위치에 대한 설치 기반 항목 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

관련 정보

내부 비즈니스 위치 생성

서비스 모델 기반 관계

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

세대 양식

서비스 모델 기반은 세대 양식을 사용하여 세대 구성원, 세대와 구성원을 위해 생성된 관계, 세대와 구성원을 위해 생성된 케이스, 권리 및 계약을 포함하여 소비자 세대에 대한 정보를 저장합니다.

세대 양식 필드

필드	정의
이름	세대의 이름입니다.
번호	자동으로 생성된 세대 번호입니다. 기본적으로 세대 번호는 프리픽스 HOLD로 시작합니다.
세대 대표	세대를 대표하는 소비자입니다. • 새 세대 기록을 만들 때는 소비자 테이블에서 소비자를 선택하십시오. • 기존 세대 기록을 업데이트할 때는 현재 세대 구성원의 소비자를 선택하십시오.
주소	세대의 도로명 주소입니다.
시/군/구	세대가 거주하는 시/군/구입니다.
시/도	세대가 거주하는 시 또는 도입니다.
우편 번호	세대의 우편 번호입니다.
국가	세대가 거주하는 국가입니다.
메모	세대에 대한 추가 정보입니다.

세대 관련 목록

세대 양식에는 다음과 같은 관련 목록이 포함됩니다.

세대 양식 관련 목록

관련 목록	설명
현재 구성원	세대의 현재 구성원인 소비자입니다.
모든 구성원	세대의 현재 및 이전 구성원입니다. 구성원이 세대에서 추가 또는 제거될 때 이 관련 목록에 구성원 이력이 유지됩니다.
구성원 관계	이 세대의 직원 간에 생성된 관계입니다. 구성원 관계는 공인 대리인 책임을 사용하여 생성됩니다. 다른 세대 구성원과 공인 대리인 관계인 세대 구성원은 해당 구성원을 대신할 수 있으며 해당 구성원의 케이스를 관리할 수 있습니다.
세대 팀	내부 사용자와 이 세대 간에 생성된 관계입니다. 세대 직원 관계는 관계 관리자 책임을 사용하여 생성됩니다.

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

세대 양식 관련 목록

관련 목록	설명
	세대와 관계 관리자 관계인 내부 사용자는 해당 세대의 모든 케이스를 관리할 수 있습니다.
케이스	이 세대와 이 세대의 구성원을 위해 생성된 케이스입니다.

관련 정보

세대 생성 또는 업데이트

서비스 정의 양식

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 서비스 정의 양식에는 서비스 정의 구성에 대한 정보가 표시됩니다. 이 정보 기록은 고객에게 제공되는 서비스에 대한 세부 정보를 저장합니다.

서비스 정의 양식

필드	설명
숫자(사용하지 않음)	서비스 정의 기록의 고유 번호입니다. 주: 릴리스부터 Washington DC 이 필드는 **ID** 필드로 대체되었습니다.
이름	서비스 정의 이름입니다.
ID	서비스 정의의 ID입니다. 시스템은 **ID** 필드에 서비스 정의 이름을 자동으로 채우고 공백을 밑줄로 바꿉니다. ID는 영숫자와 밑줄을 포함할 수 있으며 길이는 최대 40자입니다. 주: 이 필드의 값은 고유해야 합니다.
테이블	서비스 정의를 사용할 수 있는 테이블(케이스 테이블 또는 케이스 테이블을 확장하는 테이블)입니다. 예를 들어, 온보딩 케이스 유형에 서비스를 사용할 수 있는 경우 온보딩 케이스 [sn_onboarding_case] 테이블을 선택합니다.
고객 서비스 유형	서비스 유형: • 사전 판매 • 사후 판매 • 일반 서비스 유형을 사용하면 시스템이 컨텍스트를 기반으로 서비스를 표시할 수 있습니다.
Playbook 기록 작성기	서비스 정의와 연결된 Playbook 기록 생성기입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	서비스 정의에 연결된 Playbook이 있는 경우 에이전트는 케이스 기록에 있는 탭에서 Playbook을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Playbook을 서비스 정의와 연결을 참조하십시오.
이미지	서비스 정의와 연결된 이미지입니다. 서비스 정의는 카드 뷰의 케이스 유형 선택기 또는 케이스 작업 유형 선택기에 나타납니다.케이스 유형 선택기 이미지 가 이름 및 설명과 함께 서비스 정의에 대한 카드에 나타납니다.
주문	이 값은 케이스 유형 선택기 또는 기타 워크플로우에 서비스가 표시되는 순서를 결정합니다. 순서 값이 가장 낮은 서비스 정의가 먼저 표시됩니다. 기본값은 100입니다. • 순서 값이 없는 서비스 정의는 순서된 서비스 정의 위에 표시됩니다. • 하나 이상의 서비스 정의의 순서 값이 동일한 경우, 시스템은 서비스 정의를 알파벳 순으로 표시합니다.
활성	서비스 정의를 활성화합니다.
설명	서비스 정의에 대한 설명입니다. 서비스 정의는 카드 뷰의 케이스 유형 선택기에 나타납니다. 카드에는 서비스 정의의 이름, 설명 및 이미지가 포함되어 있습니다. 고객 서비스 에이전트는 서비스 정의 이름 및 설명에 있는 키워드를 입력하여 서비스를 검색할 수 있습니다.
기본 테이블 필드 값	대상 테이블(테이블 필드에서 선택한 테이블)에서 하나 이상의 필드와 기본값입니다. 서비스 정의의 대상 테이블에 대한 기록이 생성되면 시스템은 이 값을 사용하여 레코드 필드를 자동으로 채웁니다.

서비스 정의를 만들고 저장한 후에는 서비스 정의 양식에서 다음 관련 목록을 사용할 수 있습니다.

- 제품 서비스 관계
- 카탈로그 서비스 관계
- 서비스 관계에 대한 서비스
- 서비스 정의 범주 관계
- 보고서

CSM 쿼리 규칙

쿼리 규칙은 CSM 역할을 보유한 사용자가 액세스할 수 있는 CSM 관련 테이블의 기록을 필터링하는 데 사용됩니다. CSM 관련 테이블에 대한 쿼리 비즈니스 규칙과 읽기 ACL에서 적용되는 이러한 필터는 메타데이터 테이블에 저장됩니다.

London 릴리스부터 CSQueryBRUtilOOBConstants 스크립트 포함에 쿼리 규칙과 필터가 정의되어 있었습니다. Quebec 릴리스에서 이러한 필터는 쿼리 규칙(sn_query_rule) 테이블로 이동되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 변경은 CSM 관련 테이블의 QBR(쿼리 비즈니스 규칙) 및 읽기 ACL에 적용됩니다. 현재 Quebec 이전에 QBR을 사용한 각 데이터 테이블에는 새로운 논리를 사용하는 새로운 QBR이 있습니다. CSQueryBRUtilOOBConstants 스크립트 포함에서 필터를 사용했던 읽기 ACL이 포함된 테이블에는 이제 쿼리 규칙 테이블의 필터를 사용하는 읽기 ACL이 하나 더 포함됩니다.

가용성

zBoot 인스턴스에서는 CSM 쿼리 필터 기능이 활성 상태입니다. 기존 고객이 이 기능을 사용 설정하려면 ServiceNow 고객 지원에 문의해야 합니다.

쿼리 규칙 속성

sn_cs_queryrules.use_query_rules 속성은 쿼리 규칙 테이블 또는 CSQueryBRUtilOOBConstants script include를 사용할지 여부를 결정합니다. 이 속성은 zBoot 인스턴스의 경우 true로, 업그레이드된 인스턴스의 경우 false로 설정됩니다.

- true인 경우, 인스턴스는 쿼리 규칙 테이블의 규칙과 필터를 사용하여 로그인 사용자의 CSM 테이블에 대한 읽기 권한을 결정합니다.
- false인 경우, 인스턴스는 CSQueryBRUtilOOBConstants 및 확장 프로그램의 규칙과 필터를 사용하여 로그인 사용자의 CSM 테이블에 대한 읽기 권한을 결정합니다.

쿼리 규칙 테이블

쿼리 규칙(sn_query_rule) 테이블은 sys_metadata 테이블을 확장하고 다음 테이블에 대한 필터를 저장합니다.

- 케이스(sn_customerservice_case)
- 영향을 받는 설치 기반(sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- 설치 기반 항목(sn_install_base_item)
- 설치된 제품(sn_install_base_m2m_installed_product)
- 판매된 제품(sn_install_base_sold_product)
- 주문 케이스(csm_order_case)
- 판매된 제품 포함(sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- 주문(csm_order)
- 자산(alm_asset)
- 권리(service_entitlement)
- 계정(customer_account)
- 작업 주문(wm_order)
- 접촉 창구(customer_contact)
- 계약(ast_contract)

고객 서비스 관리와 설치되는 구성요소

고객 서비스 관리 애플리케이션과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션이 활성화되면 인스턴스에 테이블이 추가됩니다.

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

Customer Service Base Entities 플러그인을 활성화하면 추가되는 테이블

다음 테이블은 Customer Service Base Entities 플러그인을 활성화하면 추가됩니다. Customer Service 플러그인이 이 플러그인을 자동으로 활성화합니다.

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 다양한 테이블 이름

테이블	설명
계정 [customer_account]	고객 계정 및 파트너 기록을 저장합니다.
계정 주소 [account_address_relationship]	위치(주소)와 계정 간의 연결을 저장합니다.
계정 액세스 [sn_csm_account_access]	CSM 엔터티에 대한 접촉 창구 액세스를 제한하는 기록을 저장합니다.
계정 관계 [account_relationship]	두 계정 간에 생성된 관계에 대한 기록을 저장합니다.
주소 유형 [cmn_location_type]	청구 또는 배송과 같은 CSM 엔터티의 주소 유형을 저장합니다. 주소 유형은 일반적으로 주문 케이스와 함께 사용됩니다.
소비자 [csm_consumer]	소비자 기록을 저장합니다.
소비자 사용자 [csm_consumer_user]	Consumer Service Portal에서 소비자가 자체 등록 프로세스를 완료할 경우 만들어지는 소비자 등록 기록을 저장합니다. 이 테이블은 사용자 테이블(sys_user)을 확장합니다.
접촉 창구 [customer_contact]	고객 접촉 창구 기록을 저장합니다.
계약 접촉 창구 [contract_rel_contact]	접촉 창구와 계약 간에 생성된 관계를 저장합니다.
세대 [csm_household]	소비자 세대 기록을 저장합니다.
권리 [service_entitlement]	권리 기록을 저장합니다.
소비자 프로필 [sn_csm_consumer_profile]	소비자에 대한 참조를 저장하고 확장된 테이블에 자체 속성 집합이 있는 각 프로필을 사용하여 산업 내 및 여러 프로필을 지원하도록 확장할 수 있습니다.
소비자 프로필 위치	소비자 프로필과 위치(주소) 간의 관계를 저장합니다.

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

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 다양한 테이블 이름

테이블	설명
[sn_csm_consumer_profile_location]	

Customer Service 플러그인을 활성화하면 추가되는 테이블

Customer Service 플러그인을 활성화하면 다음 테이블이 추가됩니다.

테이블 이름 및 설명

테이블	설명
고객 관계 접근 [sn_customerservice_account_relationship_access]	계정 관계에 대한 액세스 유형을 저장합니다.
계정 관계 유형 [sn_customerservice_account_relationship_type]	양방향 계정 관계에 대해 만들어진 관계 유형을 저장합니다.
계정 팀 구성원 [sn_customerservice_team_member]	계정 팀에 할당된 팀 구성원을 저장합니다.
에이전트 토큰 [sn_customerservice_agent_token]	이 테이블은 현재 사용되지 않습니다.
약속 [sn_customerservice_appointment]	고객 서비스 케이스에 대해 작성된 약속을 저장합니다.
자산 접촉 창구 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	자산 접촉 창구 관계 기록을 저장합니다.
케이스 [sn_customerservice_case]	고객 서비스 케이스 기록을 저장합니다.
케이스 보고서 [sn_customerservice_case_report]	케이스 기록에 대한 KPI(핵심성과지표) 및 메트릭을 저장합니다.
채널 구성 [sn_customerservice_channel_config]	고객 서비스 이메일 채널 구성 기록을 저장합니다.
접촉 창구 관계 [sn_customerservice_contact_relationship]	접촉 창구 관계 기록을 저장합니다.
고객 상호작용 [sn_customerservice_customer_interaction]	고객 서비스 관리(CSM)에 대한 상호작용 기록을 저장합니다.

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

테이블 이름 및 설명

테이블	설명
고객 서비스 케이스 플로우 [sn_customerservice_sf_case]	고객 서비스 케이스 상태 흐름을 저장합니다.
에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation]	에스컬레이션된 케이스 및 계정에 대해 만들어진 기록을 저장합니다.
에스컬레이션 심각도 [sn_customerservice_escalation_severity]	에스컬레이션 심각도 정의 기록을 저장합니다.
에스컬레이션 템플릿 [sn_customerservice_escalation_template]	에스컬레이션 템플릿 기록을 저장합니다.
등록 요청 [sn_customerservice_registration]	Customer Service Portal에 대한 자체 등록 요청을 저장합니다.
관련 당사자 [sn_customerservice_related_party]	고객 서비스 케이스와 관련된 엔터티(예: 계정, 접촉 창구 또는 소비자)와 각 엔터티에 할당된 책임을 저장합니다.
관련 당사자 구성 [sn_customerservice_related_party_configuration]	기본 책임 정의를 제공하는 관련 당사자 유형을 저장합니다.
책임 정의 [sn_customerservice_responsibility_def]	고객 계정을 지원하기 위해 만든 책임 정의를 저장합니다.
작업 [sn_customerservice_task]	고객 서비스 케이스에 대해 작성된 작업을 저장합니다.
책임 접근성 구성 [sn_customerservice_responsibility_access_config]	특정 책임이 액세스할 수 있는 엔터티와 액세스 수준을 지정하는 책임 액세스 구성의 메타데이터를 저장합니다.

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 속성

응용 프로그램이 활성화 고객 서비스 관리 되면 속성이 추가됩니다.

시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다. 애플리케이션 필드를 사용하여 목록 결과의 범위를 좁힐 수 있습니다.

다음으로 이동할 수도 있습니다. 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성 에 대해 구성할 수 있는 가장 자주 사용되는 속성 목록을 볼 수 있습니다 고객 서비스 관리.

다음 표에서는 에 사용되는 고객 서비스 관리속성을 나열합니다.

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

고객 서비스 관리와 함께 설치되는 시스템 속성

속성	설명
glide.cs.email.case_queue_address	이메일 케이스 큐 주소입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 없음 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
glide.cs.email.new_case_prefix	새 케이스에 대한 이메일 제목 프리픽스 • 유형: 문자열 • 기본값: 케이스: • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	일치하지 않는 사용자에 대해 케이스를 • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
glide.cs.company_name	회사 이름입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
glide.ui.activity.email_roles	"보낸/받은 이메일"을 포함 있는 역할입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: itil, sn_customerservice_ag sn_esm_location_agent, sn_esm_a sn_csm_ocs.ext_agent, sn_custom sn_customerservice.relationship_a sn_customerservice.case_contribu • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	케이스 활동 포매터 필드입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: assigned_to,자산, 제품, 상태, 설명, 권리, 계약, *이메일*,work_note • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice합니다. FTS_flag_enabled	고객 서비스 케이스 양식에 24시간 서비

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.

고객 서비스 관리와 함께 설치되는 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: True | False • 기본값: False
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice.shn_asset	자산에 대한 특별 처리 메모입니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: **Special Handling Notes** 〉속성
sn_customerservice.shn_contact	접촉 창구에 대한 특별 처리 메모입니다 • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: **Special Handling Notes** 〉속성
sn_customerservice.shn_product	제품에 대한 특별 처리 메모입니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: **Special Handling Notes** 〉속성
sn_customerservice.shn_account	계정에 대한 특별 처리 메모입니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: **Special Handling Notes** 〉속성
sn_customerservice.shn_case	케이스에 대한 특별 처리 메모입니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: **Special Handling Notes** 〉속성
sn_customerservice.portal.chat_queue	• 유형: 문자열 • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]

기술 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.

고객 서비스 관리와 함께 설치되는 시스템 속성

속성	설명
csm.captcha.google.enabled	고객 포털 셀프 서비스 포털 자가 등록 활성화합니다. • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	자산에 할당된 접촉 창구를 기반으로 자 • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	계정 관계 액세스 테이블 〔sn_customerservice_account_relations 표시되어야 하는 역할입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 없음 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
sn_customerservice.contact_role_assignment	Customer Service Portal에서 접촉 창구 역할입니다. 이 속성에 저장된 역할은 역 표시됩니다. • 유형: 문자열 • 기본값: sn_customerservice.partne sn_customerservice.partner,sn_cu sn_customerservice.customer • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
sn_customerservice.registration_workflow_id	기본 등록 워크플로우 sys_id. • 유형: 문자열 • 기본값: 9b6cf2dac31302003a657 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice.consumer_max_products	소비자당 최대 등록 제품 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 25 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성

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

고객 서비스 관리와 함께 설치되는 시스템 속성

속성	설명
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	첫 번째 customer_account 기록이 인스 작성하는 속성입니다. 가장 최근에 생성 계정(customer_account) 테이블에 저장 새 고객 계정 기록이 생성되면 시스템이 고유한 계정 코드 값을 결정합니다. 그런 값으로 업데이트되므로, 다음 계정 코드 고유한 값으로 설정할 수 있습니다. 자세 참조하십시오. • 유형: 문자열 • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	Customer Service Management를 위한 Services(KCS) • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
skills_management.migration	관리자가 기술을 작업 기술 M2M 스크립 〔task_m2m_skill〕 테이블로 마이그레이 • 유형: 선택 목록 • 기본값: wm_task, customerservice_ • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	REST API를 사용하여 케이스를 생성하는 사용합니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	기술 필드가 이미 작업 기술〔task_m2m 테이블 목록입니다. 이 속성에 테이블 이 마이그레이션된 것이며 다시 마이그레이 • 유형: 선택 목록 • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice.case_fields_to_sync	상위 케이스에서 하위 케이스로 동기화되 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.

고객 서비스 관리와 함께 설치되는 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: 우선순위, 상태, 코멘트, work resolution_code • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
sn_customerservice.parent_child_case_sync	상위에서 하위 케이스로 필드를 동기화 • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	상위-하위 케이스 생성 및 동기화 중에 S • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	에스컬레이션 활동 포매터 필드입니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice. kcs enable_template_on_case_workspace	의 고객 서비스 케이스에서 지식 문서 템 만들 수 있습니다 에이전트 작업 공간. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	자동 응답기 기능을 사용하여 케이스 종 보낼 수 있습니다. • 유형: true | false • 기본값: false • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	sys_kb_id 또는 kb_number와 같은 지식 사용자 지정 포털 URL입니다. 예: https://<instance-name>.service id=kb_article_view&sys_kb_id={sys_k

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

고객 서비스 관리와 함께 설치되는 시스템 속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: 없음 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성
sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy	계정 계층 구조 외부의 접촉 창구와 접촉 **false**로 설정하면 사용자는 모든 계정과 있습니다. **true**로 설정하면 계정 계층 구 • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	시스템 속성이 **true**로 설정되면 내부 비 sn_customerservice.svc_location_mana 할당합니다. **false**로 설정하면 내부 비즈 sn_customerservice.svc_location_mana • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
enable_account_address_sharing	기존 주소를 여러 계정과 연결할 수 있도 account_address_relationship 테이블에 설정했다가 다시 false로 설정하면 계정 동작이 발생합니다. • 유형: true | false • 기본값: true • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	플래그를 사용 설정하여 케이스 양식 생 사용하여 설명을 추가합니다. • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]
sn_customerservice.emails.customportal	사용자 지정 포털의 기본 URL입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 없음 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties]

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.

고객 서비스 관리와 함께 설치되는 시스템 속성

속성	설명
sn_query_rules.number_of_nq_ops_zing_search_supports	데이터를 필터링하기 위해 적용해야 하는 • 유형: 문자열 • 기본값: 10
sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily	소비자가 하루에 만들 수 있는 새 케이스 • 유형: 정수 • 기본값: 10 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성 주: 이 제한은 외부 통합 소비자에만 적
sn_customerservice.consumer_max_comments_per_case_daily	소비자가 하루에 케이스에 추가할 수 있 • 유형: 정수 • 기본값: 25 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성 주: 이 제한은 외부 통합 소비자에만 적
sn_customerservice.consumer_max_attachments_per_record	소비자가 기록에 첨부할 수 있는 최대 첨 • 유형: 정수 • 기본값: 5 • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성 주: 이 제한은 외부 통합 소비자에만 적
sn_cs_queryrules.use_query_rules	시스템 속성이 **True**로 설정된 경우, 비즈 쿼리하여 로그인한 사용자의 Customer 테이블에 대한 읽기 권한을 결정하는 sn 필터입니다. **False**로 설정하면 CSMQue 확장의 규칙 또는 필터가 사용됩니다. • 유형: true | false • 기본값: True • 위치: 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성

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

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 역할

고객 서비스 관리 애플리케이션은 역할을 사용하여 정보에 대한 액세스 권한을 제공하고, 내부 및 외부 사용자를 식별하고, 데이터 보안을 유지하고, 사용자 간에 다양한 유형의 관계를 설정합니다.

기본 역할

고객 서비스 관리는 다음 비즈니스 모델을 지원하는 몇 가지 기본 역할을 제공합니다.

- B2B(business-to-business): 이 비즈니스 모델의 경우 계정과 연락처를 지원할 수 있습니다. 또한 고객을 지원하는 관계 및 계정 팀을 생성할 수 있습니다.
- B2C(Business-to-consumer): 이 비즈니스 모델에서는 개별 소비자를 지원할 수 있습니다.

이러한 역할은 다양한 유형의 비즈니스 관계에 대한 데이터 보안을 유지하면서 데이터에 대한 액세스를 보장합니다.

CSM 기본 역할

내부 역할	외부 역할
B2B(business-to-business) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**B2B(business-to-business)** 고객 • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
B2C(Business-to-consumer) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**B2B(business-to-business)** 파트너 • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	B2C(Business-to-consumer) sn_customerservice.consumer

이러한 역할에 대한 자세한 내용은 아래 CSM 역할 및 설명을 참조하십시오.

내부 및 외부 역할

고객 서비스 관리에는 내부 및 외부 사용자 역할이 모두 포함됩니다.

- 내부 역할은 조직 내 사용자에게 할당됩니다. 이러한 역할은 고객 서비스 관리 애플리케이션을 사용하여 고객을 지원하는 에이전트 및 관리자를 위한 것입니다.
- 외부 역할은 조직 외부의 사용자에게 할당됩니다. 이러한 역할은 셀프 서비스 포털을 사용하는 고객, 고객 파트너 및 소비자를 위한 것입니다.

이러한 역할을 사용하면 내부 및 외부 사용자 모두에게 인스턴스에 접근할 수 있는 권한을 부여할 수 있습니다. 이 역할 구조를 통해 다양한 사용자에게 다양한 수준의 접근 권한을 제공할 수 있습니다. 추가 보안을 제공하려면 인스턴스에서 내부 및 외부 사용자를 구분할 수 있도록 모든 사용자에게 적어도 하나의 역할이 있어야 합니다.

기반 역할

고객 서비스 관리에서 사용할 수 있는 기본 역할은 다음과 같은 기반 역할을 기반으로 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.

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

이러한 역할에 대한 자세한 내용은 아래 Customer Service Base Entities 플러그인과 함께 설치되는 역할을 참조하십시오.

CSM 기본 역할 구조와 포함된 역할에 대한 자세한 내용은 아래 CSM 역할 및 설명을 참조하십시오.

명시적 역할

비즈니스 요구에 따라 이러한 역할의 용도를 변경해야 하는 경우가 있을 수 있습니다. 또한 CSM의 명시적 역할 기능은 외부 사용자에게 내부 및 외부 역할을 모두 할당할 수 있습니다. 사용자 역할 할당을 정기적으로 검토하여 비즈니스 요구에 따라 설정되었는지 확인하는 것이 중요합니다.

사용자 역할 할당 검토 및 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- KB0829930
- 외부 사용자 역할 할당 수정

.

CSM 역할 및 설명

기본 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
고객 서비스 에이전트 [sn_customerservice_agent]	고객 및 파트너의 질문, 현안 및 문제 해결을 도와주는 에이전트입니다. 이 사용자는 케이스를 생성, 조회 및 편집하고 고객 및 실무 전문가와 협력하여 케이스를 해결합니다. 고객 서비스 에이전트는 일반적으로 하나 이상의 커뮤니케이션 채널에서 특정 제품 집합을 지원합니다. 에이전트는 하나 이상의 에이전트 그룹에 속할 수 있습니다.	• knowledge • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requeste • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope 주 : sn_esm_agent 역할에는 cmdb_read 역할이 포함되어 있습니다.
고객 서비스 관리자 [sn_customerservice_manager]	에이전트 또는 에이전트 그룹을 관리하고 에이전트 작업을 무효화할 추가 책임이 있는 고객 서비스 에이전트입니다.	• sn_customerservice_agent • timecard_manager

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.

기본 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
		• timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • approval_admin • sn_customerservice.consumer_agent • asset • sn_shn.admin • sn_publications.approver • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager • notify_view **주:** Chat Zoom Connector 애플리케이션을 설치하는 경우에만 sn_customerservice_manager 역할에 notify_view 역할이 추가됩니다.
소비자 서비스 에이전트 [sn_customerservice.consumer_agent]	소비자의 질문, 현안 및 문제 해결을 도와주는 에이전트입니다. 이 사용자는 케이스를 생성, 조회 및 편집하고 소비자와 협력하여 케이스를 해결합니다. 에이전트는 일반적으로 하나 이상의 커뮤니케이션 채널에서 특정 제품 집합을 지원합니다. 에이전트는 하나 이상의 에이전트 그룹에 속할 수 있습니다.	• sn_esm_agent • chat_admin • sn_shn.editor • template_editor • knowledge
고객 [sn_customerservice.customer]	질문, 현안 또는 문제를 조사하기 위한 고객 역할입니다. 고객은 케이스를 만들 수 있으며, 기존 케이스를 보고 직접 편집할 수 있습니다. 또한 해당 계정에 속한 자산의 목록을 볼 수도 있습니다.	• sn_esm_user • snc_external

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
고객 관리자 [sn_customerservice.customer_admin]	고객 계정의 관리자 역할입니다. 이 사용자는 계정 내의 데이터에 액세스할 수 있습니다.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_user_admin
고객 케이스 관리자 [sn_customerservice.customer_case_manager]	계정 및 관련된 모든 하위 계정의 케이스를 관리하기 위한 고객 역할입니다. 고객 케이스 관리자 역할은 고객 역할의 권한을 포함하며 다음과 같은 권한을 추가합니다. • 계정의 다른 접촉 창구를 대신하여 케이스를 생성합니다. • 계정에 속한 케이스 목록을 봅니다. • 계정에 속한 케이스를 편집합니다. 주: 고객 케이스 관리자 역할은 **sn_customerservice.contact_role_assignment** 시스템 속성에 자동으로 추가되지 않습니다. 이 역할을 고객 및 파트너 관리자에게 공개하려면 고객 서비스 〉 관리자 〉 속성 및 이 속성에 추가합니다.	sn_customerservice.customer
파트너 [sn_customerservice.partner]	고객 계정에 서비스를 제공하는 파트너입니다. 파트너는 자신의 계정에 대한 케이스를 만들거나 고객 계정을 대신하여 케이스를 만들 수 있습니다. 파트너는 자신이 생성한 모든 케이스를 보고 편집할 수 있습니다. • 본인의 계정 관련: • 관련 고객 계정을 대신합니다.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_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.

기본 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	주: 파트너와 고객 간에 새 관계를 설정하는 경우 파트너 또는 파트너 관리자가 고객을 위해 생성된 이전의 케이스에 접근할 수 없습니다. 이전 케이스는 케이스 양식에 파트너 또는 파트너 접촉 창구 필드가 입력되지 않았기 때문입니다.	
파트너 관리자 [sn_customerservice.partner_admin]	파트너 계정의 관리자 역할입니다. 파트너 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 파트너 계정 내의 데이터에 접근합니다. • 고객 계정에서 회사의 접촉 창구가 생성한 데이터에 접근합니다. • 파트너 계정 및 고객 계정의 사용자를 관리합니다. • 파트너가 생성한 모든 케이스를 봅니다.	• sn_customerservice.partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin
소비자 [sn_customerservice.consumer]	질문, 현안 또는 문제를 조사하기 위한 소비자 역할입니다. 소비자는 케이스를 만들고 구매한 제품의 기존 케이스를 보고 편집할 수 있습니다. 또한 제품 목록을 볼 수도 있습니다.	• sn_esm_user • snc_external

추가적인 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
케이스 기고자 편집자 [sn_customerservice.case_contributor_editor]	이 역할은 케이스 양식의 필드에 대해 제한된 쓰기 액세스 권한을 제공합니다. 사용자가 이미 다른 역할에서 제공하는 읽기 권한을 보유한 케이스에 대해 제한된 쓰기 권한을 제공합니다. 제한된 쓰기 권한을 사용할 수 있는 필드는 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.

추가적인 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 작업 메모 • 추가 코멘트 • 첨부 파일 • 상태 또는 스테이지 변경 • 기고자 사용자 • 기고자 그룹 • 관심 목록 • 작업 메모 목록	
케이스 기고자 뷰어 [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	이 역할은 케이스에 연결된 모든 테이블에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다. 이 역할을 보유한 사용자가 케이스에 대한 관련 목록에서 정보를 확인할 수 있는 경우는 다음과 같습니다. • 사용자가 케이스 양식의 기고자 사용자 필드 또는 기고자 그룹 필드에 추가된 경우. • 사용자는 케이스 뷰어 역할 (sn_customerservice.case_viewer) 또는 케이스 작업 에이전트 역할 (sn_customerservice.case_task_agent)과 같은 다른 역할을 통해 케이스에 읽기 전용으로 액세스할 수 있습니다. 이 역할을 보유한 사용자는 CSM Agent Workspace 내에서 내가 참여하는 모든 작업 모듈에 액세스할 수 있습니다.	• sn_shn.user • wm_read
케이스 작업 에이전트 [sn_customerservice.case_task_agent]	이 역할은 케이스 작업 및 관련 케이스 정보에 대한 액세스를 제공합니다. 이 역할을 보유한 사용자가 작업할 수 있는 케이스 작업은 다음과 같습니다. • 사용자 또는 사용자의 할당 그룹에 할당된 작업 • 사용자가 생성한 작업 이 역할을 보유한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

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

추가적인 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 할당된 케이스 작업을 확인하고 업데이트합니다. • 케이스 작업을 생성하고 다른 사용자에게 작업을 할당합니다. • 생성된 케이스 작업을 확인하고 업데이트합니다. • 케이스 작업에 작업 메모, 코멘트, 첨부 파일을 추가합니다. • 케이스 작업의 상태를 업데이트합니다. • 케이스 작업에서 이메일 전송 등의 추가적인 작업을 수행합니다. 이 역할을 보유한 사용자는 케이스에 대한 고객 정보에 읽기 전용으로 액세스할 수 있습니다. • 계정 및 접촉 창구 기록(B2B 케이스의 경우) • 소비자 및 세대 기록(B2C 케이스의 경우) • 서비스 조직 기록 (비즈니스 위치 케이스)	
케이스 작업 뷰어 [sn_customerservice.case_task_viewer]	이 역할은 모든 케이스 작업 기록에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다. 주: 케이스 뷰어 역할 (sn_customerservice.case_viewer)을 보유한 사용자는 모든 고객 서비스 케이스 및 모든 케이스 작업에 액세스할 수 있습니다.	
케이스 뷰어 [sn_customerservice.case_viewer]	이 역할은 모든 케이스에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	
접촉 창구 관리자 [sn_customerservice.contact_manager]	접촉 창구를 관리할 수 있는 사용자입니다.	
고객 프로젝트 관리자	고객 계정의 프로젝트를 만들고 관리하는 사용자입니다.	sn_customerservice.customer_data_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.

추가적인 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_customerservice.projectmanager]	• 새 프로젝트 생성을 생성합니다. • 프로젝트 작업 및 자원 계획을 설정합니다. • 프로젝트 및 프로젝트 작업에 대한 액세스 권한이 있는 고객 접촉 창구를 식별합니다. • 작업 및 종속성을 할당하고 관리합니다. **주:** 이 역할은 Customer Project Management 플러그인(com. snc. csm_ppm)과 함께 추가됩니다.	
고객 프로젝트 이해 관계자 [sn_customerservice.projectstakeholder]	고객 프로젝트 정보 및 프로젝트 작업을 보는 데 필요한 활동을 참조하는 사용자입니다. **주:** 이 역할은 Customer Project Management 플러그인(com. snc. csm_ppm)과 함께 추가됩니다.	
데이터 뷰어 [sn_customerservice.customer_data_viewer]	다음과 같은 고객 데이터 엔터티에 대한 읽기 전용 접근 권한을 가진 사용자입니다. • 설치 기반 항목 • 계약 • 권리 • 계정, 접촉 창구 및 계정 팀 구성원 • 자산 • 소비자 • 판매된 제품	
디에스컬레이션 요청자 [sn_customerservice.deescalation_requester]	에스컬레이션의 원인이 해결되었을 때 케이스 또는 작업을 디에스컬레이션할 수 있는 사용자입니다.	sn_customerservice.escalation_requester

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

추가적인 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
에스컬레이션 요청자 (sn_customerservice.escalation_requester)	케이스 또는 계정의 에스컬레이션을 요청할 수 있는 사용자입니다.	sn_customerservice.consumer_agent
프록시 케이스 생성자 [sn_customerservice.proxy_case_creator]	프록시 케이스 생성자 역할이 있는 사용자는 접촉 창구 또는 소비자가 생성한 커뮤니티 질문에서 직접 고객 서비스 케이스를 만들 수 있습니다.	
프록시 접촉 창구 [sn_customerservice.proxy_contact]	직원이 고객 계정과 접촉 창구를 위한 케이스를 생성하도록 허용하는 역할입니다. 직원은 고객을 대신하여 프록시 케이스 접촉 창구가 될 수도 있습니다. 이행자가 아니거나 다른 CSM별 역할을 갖고 있지 않은 회사의 직원에게 이 역할을 할당합니다. 이 역할의 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 기록 생성자를 사용하여 고객 서비스 케이스를 만듭니다. • 케이스에 작업 메모 및 코멘트를 추가합니다. • 모든 케이스의 감시 목록을 업데이트합니다. 주: CSM Extension for Proxy Contacts(com.snc.csm_proxy_contacts) 플러그인이 이 역할을 추가합니다.	
작업 공간 사용자 [sn_customerservice.csm_workspace_user]	이 역할이 CSM Agent Workspace에서 케이스 작업에 대한 액세스를 제공하는 모듈은 다음과 같습니다. • 내 케이스 작업 • 내 그룹의 케이스 작업 또한 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 에이전트 지원을 사용하여 지식 문서를 검색합니다(사용자 기준이 Knowledge에 대한 액세스를 제공하도록 설정된 경우).	

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

추가적인 **CSM** 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 이메일을 작성합니다 (사용자가 기록과 email_composer 역할에 대한 쓰기 권한을 보유한 경우). • 응답 템플릿을 확인합니다 (기록에 응답 템플릿이 구성된 경우). 주: 기본적으로, 이 역할은 케이스 작업 에이전트 역할 (sn_customerservice.case_task_agent)에 추가됩니다.	

Customer Service Base Entities 플러그인과 함께 설치되는 역할

다음 역할은 Customer Service Base Entities 플러그인과 함께 설치됩니다.

Customer Service Base Entities 역할

역할	포함하는 역할
Service Management 에이전트 [sn_esm_agent]	• assignment_workbench • wm_read • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent
Service Management 파트너 [sn_esm_partner]	sn_esm_user
Service Management 사용자 관리자 [sn_esm_user_admin]	sn_esm_user
Service Management 사용자 관리자 [sn_esm_admin]	없음
Service Management 사용자 관리자 [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user

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

Customer Service Base Entities 역할

역할	포함하는 역할
Service Management 파트너 관리자 [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
CSM 웹 서비스와 관련된 REST API의 역할 [csm_ws_integration]	snc_internal

관련 정보

외부 사용자 역할 할당 수정

내부 사용자 데이터

내부 사용자 데이터에는 관리자, 에이전트, 기타 직원과 같이 조직 내부에 있는 사용자에 대한 정보가 포함됩니다. 내부 사용자는 사용자 그룹 소속일 수도 있습니다.

사용자는 인스턴스에 접근할 수 있는 개인이며 그룹은 공통 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 그룹과 연결된 사용자가 그룹 구성원으로 나열됩니다.

사용자 역할은 고객 서비스 기능, 역량, 데이터에 대한 액세스를 제공합니다. 내부 사용자가 Customer Service Management 애플리케이션에서 사용할 수 있는 사용자 역할은 다음과 같습니다.

- 고객 서비스 에이전트 [sn_customerservice_agent]
- 소비자 서비스 에이전트 [sn_customerservice.consumer_agent]
- Customer Service 관리자 [sn_customerservice_manager]

사용자 역할에 대한 자세한 설명은 Customer Service Management와 함께 설치되는 역할을 참조하십시오.

Customer Service Management의 비즈니스 이해 관계자

Customer Service Management 비즈니스 이해 관계자에는 비즈니스 이해 관계자 기능에 대한 액세스를 제공하는 플러그인과 역할이 포함됩니다.

Customer Service Management 구독 제품을 구매한 고객이 비즈니스 이해 관계자에게 권한을 제공할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

- 고객 또는 서비스 조직을 대신하여 케이스를 생성합니다.
- 케이스, 케이스 작업, 고객 데이터를 확인합니다.
- 보고서를 확인하고 드릴스루합니다.
- 요청을 승인합니다.

비즈니스 이해 관계자 사용자의 역할

비즈니스 이해 관계자인 모든 사용자에게 할당할 수 있는 역할은 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.

고객을 대신하여 케이스 생성

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
계정 기고자 [sn_customerservice.account_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 모든 계정에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.	sn_customerservice.case_contributor	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	내부 및 외부
케이스 인증된 기고자 [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	이 역할을 통해 사용자는 개별 케이스를 관련 항목으로 추가할 때 다음을 수행할 수 있습니다. • 추가 코멘트 및 첨부 파일 추가 • 케이스 업데이트에 대한 알림 수신 • 케이스 작업 업데이트 • 솔루션 수락 또는 거부 • 케이스 종결	• sn_customerservice.case_write_granular • sn_customerservice.case_related_party_write_granular	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	내부
소비자 기고자 [sn_customerservice.consumer_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 모든 소비자에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.	sn_customerservice.case_contributor	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	내부 및 외부
관계 기고자 [sn_customerservice.relationship_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 관계가 설정된 범용 고객에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.	sn_customerservice.case_base_contributor	CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)	내부 및 외부
위치 관계 관리자 [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	이 역할을 통해 사용자는 모든 해당 sn_bus_loc.location_relationship_manager 책임이 있는 모든 외부 비즈니스 위치에서 케이스를 볼 수 있습니다.	sn_customerservice.business_location_manager_contributor	Business Location (com.snc.business_location)	내부
위치 관리자 기고자 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	이 역할을 통해 사용자는 케이스를 만들고, 업데이트하고,	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_core	Business Location (com.snc.business_location)	내부 및 외부

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	확인하고, 승인할 수 있습니다. 또한 관리하는 모든 비즈니스 위치에 걸쳐 직원을 등록하고 제거할 수 있습니다.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor		

프록시 접촉 창구로 케이스 생성

역할	설명	플러그인	사용자 유형
프록시 접촉 창구 [sn_customerservice.proxy_contact]	이 역할을 보유한 직원은 고객 계정과 접촉 상무에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.	CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)	내부

프록시 접촉 창구 역할에 대한 자세한 내용은 프록시 접촉 창구로 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

서비스 조직을 대신하여 케이스 생성

역할	설명	포함하는 역할	플러그인	사용자 유형
서비스 조직 기고자 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	이 역할을 보유한 사용자는 비즈니스 위치에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.	sn_customerservice.business_location_creator	Business Location (com.snc.business_location)	내부 및 외부

주문 승인

역할	설명	플러그인	사용자 유형
주문 승인자 [sn_csm_om.order_approver]	이 역할을 가진 사용자는 고객 주문 및 제품 카탈로그 데이터를 보고 고객 주문을 승인할 수 있습니다. 주문을 생성, 업데이트하거나 삭제할 수는 없습니다. **주:** 이 작업을 하려면 Order Management를 구독해야 합니다.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	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.

케이스, 케이스 작업, 고객 데이터 확인

역할	설명	플러그인	사용자 유형
계정 주문 뷰어 [sn_csm_om.account_order_viewer]	이 역할은 주문, 주문 라인 및 주문 작업에 대한 읽기 전용 권한을 제공합니다.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	내부
비즈니스 위치 뷰어 [sn_bus_loc.viewer]	이 역할은 비즈니스 위치에 대한 읽기 전용 권한을 제공합니다. 주: 이 역할은 다른 액세스 제어와 관계없이 모든 비즈니스 위치를 볼 수 있는 무제한 액세스 권한을 제공합니다.	Business Location (com.snc.business_location)	내부
케이스 뷰어 [sn_customerservice.case_viewer]	이 역할은 모든 케이스에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.		내부
케이스 작업 뷰어 [sn_customerservice.case_task_viewer]	이 역할은 모든 케이스 작업에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다. 주: 케이스 뷰어 역할 (sn_customerservice.case_viewer)을 보유한 사용자는 모든 고객 서비스 케이스 및 모든 케이스 작업에 액세스할 수 있습니다.		내부
소비자 주문 뷰어 [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	이 역할은 주문, 주문 라인 및 주문 작업에 대한 읽기 전용 권한을 제공합니다.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	내부
고객 데이터 뷰어 [sn_customerservice.customer_data_viewer]	이 역할은 고객 데이터 (계정, 소비자, 세대 데이터 등) 및 관련 목록에 포함된 정보에 대한 읽기 권한을 제공합니다.		내부
세대 뷰어 [sn_csm_household.viewer]	이 역할은 모든 세대에 대한 읽기 전용 권한을 제공합니다.	Customer Service Household (com.snc.household)	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.

케이스, 케이스 작업, 고객 데이터 확인

역할	설명	플러그인	사용자 유형
	주: 이 역할은 관계 또는 기타 액세스 제어와 관계없이 모든 세대를 볼 수 있는 무제한 액세스 권한을 제공합니다.		
서비스 조직 뷰어 [sn_service_org.viewer]	이 역할은 서비스 조직에 대한 읽기 전용 권한을 제공합니다. 주: 이 역할은 다른 액세스 제어와 관계없이 모든 서비스 조직을 볼 수 있는 무제한 액세스 권한을 제공합니다.	Service Organization (com.snc.service_organization)	내부

보고서 및 대시보드 확인 및 검토

역할	설명	사용자 유형
Performance Analytics 뷰어 [pa_viewer]	이 역할은 다음을 수행할 수 있습니다. • 분석 허브 보기 • 표시기에 대한 임계치와 대상 생성 • 생성된 임계치와 대상 읽기, 업데이트, 삭제 • 대시보드에서 텍스트 분석 위젯 확인	내부

프로젝트 및 프로젝트 작업 보기

역할	설명	포함하는 역할	사용자 유형
프로젝트 이해 관계자 [sn_customerservice.projectstakeholder]	이 역할은 다음을 수행할 수 있습니다.	sn_customerservice.projectstakeholder	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.

프로젝트 및 프로젝트 작업 보기

역할	설명	포함하는 역할	사용자 유형
	• 모든 프로젝트 보기 • 프로젝트 정보 보기 • 프로젝트 작업 정보 보기		

관련 정보

PPM에 대한 비즈니스 이해 관계자 역할

APM의 비즈니스 이해 관계자 역할

비즈니스 이해 관계자와 함께 설치되는 구성요소

CSM의 명시적 역할

내부 사용자와 외부 사용자 모두에게 인스턴스에 액세스할 수 있도록 권한을 부여할 수 있습니다. 그러나 두 유형의 사용자가 모두 같은 수준의 액세스 권한을 갖는 것을 원하지 않을 수도 있습니다. 추가 보안을 제공하려면 인스턴스에서 내부 및 외부 사용자를 구분할 수 있도록 모든 사용자에게 적어도 하나의 역할이 있어야 합니다.

Paris 릴리스에서는 사용자가 명시적 역할(snc_internal 및 snc_external)을 모두 사용할 수 없습니다. 그룹 및 역할 포함에는 두 역할을 모두 포함할 수 없습니다. 이는 이러한 그룹이나 역할에 할당된 그룹 구성원 또는 사용자가 자동으로 두 역할을 가질 수 있기 때문입니다. Now Platform에서는 이러한 시나리오를 생성하는 모든 운영을 중단합니다.

외부 사용자는 최소한 snc_external 역할을 얻어야 합니다. snc_external 역할은 사용자가 조직 외부에 있다는 것을 나타냅니다. ACL을 통해 snc_external 역할을 상속하는 추가 역할 또는 snc_external 역할을 명시적으로 허락받지 않는 한, 자원에 대한 액세스 권한을 가질 수 없습니다. 기본적으로 snc_external 역할이 있는 사용자는 다음에 접근할 수 없습니다.

- external로 표시되지 않은 스크립팅된 REST API 자원입니다.
- snc_external 역할이나 public 역할을 상속하는 역할이 없는 테이블
- snc_external 역할 또는 snc_external 역할을 상속하는 역할에 접근 권한을 부여하지 않는 프로세서, UI 페이지와 같은 기록이 아닌 형식의 자원.
- Now Intelligence 대시보드.

snc_internal 역할을 상승된 것으로 표시하지 마십시오. 표시할 경우 내부 사용자가 인스턴스에 액세스할 수 없습니다.

내부 및 외부 사용자에게 권장되는 **CSM** 역할

Customer Service Management 애플리케이션을 사용하는 고객(외부 사용자)은 sn_customerservice.customer 또는 sn_customerservice.consumer 역할을 할당받아야 합니다. Customer Service 에이전트(내부 사용자)는 sn_customerservice_agent 또는 sn_customerservice.consumer_agent 역할을 할당받아야 합니다. 시스템은 동일한 사용자에게 고객(외부) 및 에이전트(내부) 역할이 모두 할당되지 않았는지 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.

Explicit Roles 플러그인

고객 서비스 플러그인(com.sn_customerservice)은 Explicit Roles 플러그인(com.glide.explicit_roles)을 활성화하여 snc_external 역할과 snc_internal 역할을 추가합니다. 플러그인이 활성화되는 경우:

- 모든 사용자에게는 내부 자원에 액세스하려면 snc_internal 역할이 있거나 외부 자원에 액세스하려면 snc_external 역할이 있어야 합니다.
- 기존의 모든 사용자에게는 snc_internal 역할이 자동으로 할당됩니다. 이 역할은 기존 액세스 수준이나 시스템 동작을 변경하지 않습니다. 대신 외부 사용자와 내부 사용자를 구분할 수 있는 범주를 제공합니다. 모든 내부 사용자는 플러그인이 활성화되기 전과 동일한 수준의 액세스 권한을 유지합니다.

  팁:
  사용자가 기존 기능을 변경하지 못하도록 하려면, Explicit Roles 플러그인을 활성화하여 인스턴스의 모든 기존 사용자에게 snc_internal 사용자 역할을 할당합니다. 여기에는 Explicit Roles 플러그인을 활성화하기 전에 추가된 모든 외부 사용자가 포함됩니다. Explicit Roles 플러그인이 활성화된 후에는 Explicit Roles 플러그인이 활성화되기 전에 추가된 모든 외부 사용자에 대해 다음을 수행합니다.

  - snc_internal 역할을 제거합니다.
  - snc_external 역할을 추가합니다.

  이전 작업을 수행하면 Explicit Roles 플러그인을 활성화하기 전에 추가한 외부 사용자는 내부 사용자만 사용할 수 있는 내부 자원에 액세스할 수 없습니다.

- 새로 만든 사용자가 snc_external 역할을 명시적으로 할당받지 않는 한, 처음 인스턴스에 로그인할 때 자동으로 snc_internal 역할이 할당됩니다. 새 사용자가 처음 인스턴스에 로그인하기 전에 새 사용자에게 snc_external 역할을 추가하여 외부 사용자 권한을 제공할 수 있습니다.

  중요사항:
  유지관리 기간 동안 또는 로그인한 사용자가 거의 없는 경우 이 플러그인을 활성화합니다. 플러그인이 활성화됐을 때 로그인한 상태의 사용자에게는 snc_internal 역할이 동적으로 할당되지 않습니다. 로그아웃했다가 다시 로그인했을 때 사용자는 snc_internal 역할을 할당받을 수 있습니다. 플러그인이 활성화되면 언제든지 snc_internal 및 snc_external 역할을 추가하거나 제거하여 사용자 권한을 변경할 수 있습니다.

- 필요한 역할이 없는 기존의 모든 ACL에는 snc_internal 역할이 자동으로 할당됩니다. 기존의 ACL과 역할 모두 snc_internal 역할이 할당되었기 때문에 기존 액세스 수준은 변경되지 않습니다.
- 필요한 역할이 없는 새로 만든 ACL에는 snc_internal 역할이 자동으로 할당됩니다. 역할이 할당된 새로 만든 ACL에는 이 역할 할당이 적용되지 않습니다.
- 모든 기존 프로세서〔sys_processor〕 기록 또는 **Type=script**를 사용하여 새롭게 생성된 프로세서〔sys_processor〕 기록의 경우, 필드가 비어 있으면 snc_internal 역할이 자동으로 역할 필드에 추가됩니다.
- UI 페이지에 대한 액세스를 내부 사용자로 제한하기 위해 플러그인에서 snc_internal 역할을 *** ui_page** 유형의 ACL로 자동 할당합니다.
- 프로세서에 대한 액세스를 내부 사용자로 제한하기 위해 플러그인에서 snc_internal 역할을 *** processor** 유형의 ACL로 자동 할당합니다.
- 외부 사용자는 최소한 snc_external 역할을 얻어야 인스턴스에 액세스할 수 있습니다. 이 역할은 외부 고객 서비스 포털 접촉 창구에 자동으로 할당됩니다. 고객 서비스 포털이 활성화되지 않은 경우 이 역할은 외부 사용자에게 수동으로 부여해야 합니다. 레코드에 대한 액세스는 ACL을 통해 부여됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:**
> 고객 서비스 포털의 스크립트에서 isPublic() 함수를 사용하여 클라이언트 호출 가능 스크립트 하나에 대한 개인 정보 설정을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 스크립트 포함 을 참조하십시오.

- Content Management System 사이트 액세스에도 영향을 줍니다. CMS는 사이트(content_site), 페이지(content_page) 및 기타 자원을 사용하여 설정됩니다. 일부 사이트에 로그인 페이지가 구성되어 있을 수 있습니다.
  - CMS 사이트에 로그인 페이지가 구성되어 있지 않으면 해당 필드가 비어 있는 경우 페이지(content_page)의 역할 읽기 필드에 공용 역할이 자동으로 추가됩니다.
  - CMS 사이트에 로그인 페이지가 구성되어 있다면 해당 필드가 비어 있는 경우 페이지(content_page)의 역할 읽기 필드에 snc_internal 역할이 자동으로 추가됩니다.
- Service Portal 사이트 액세스 역시 영향을 받습니다.

  sp_page, sp_widget 또는 sp_instance 레코드에는 snc_internal 역할이 자동으로 추가되지 않습니다. 필요한 경우 이러한 레코드에 대한 역할 필드에 snc_internal 역할을 기본값으로 할당하여 새 역할을 지정할 수 있습니다. 이 프로세스에 대한 자세한 내용은 기본 필드 값 지정 을 참고하십시오.

Explicit Roles 플러그인이 활성화되거나 활성화되지 않은 인스턴스 간에 시스템 업데이트 세트 를 이동하지 마십시오.

> **주:**
> 이 플러그인을 사용하려면 Contextual Security Manager 플러그인도 필요합니다.

glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist 속성

Explicit Roles 플러그인은 플러그인이 설치될 때 sys_user 테이블에 있는 기존의 모든 사용자를 내부 고객으로 가정합니다. 수정 스크립트는 기존의 모든 사용자와 역할이 없는 ACL에 snc_internal 역할을 할당합니다.

역할이 업데이트되지 않은 사용자가 자원에 액세스하려고 할 때에는 수정 스크립트가 실패하거나 완료되지 않을 수 있습니다. 이러한 잠재적인 격차를 해결하기 위해, CSM(상황별 보안 관리자)은 snc_internal 역할을 명시적 역할(내부 또는 외부)이 없이 로그인하는 사용자에게 자동 할당합니다.

또한, CSM은 비즈니스 규칙 프로세스를 사용하여 사용자를 분류할 때 snc_external 역할을 할당합니다. 그러나 CSM 외부 고객을 많은 세트로 임포트할 때, 워크플로우가 False로 설정되어 비즈니스 규칙이 실행되지 않습니다. 해당 사용자가 자원에 액세스하려고 할 때 명시적 역할이 없기 때문입니다. 상황별 보안 관리자는 7일마다 실행하는 당직표 상충 보고서라는 정기적인 업무를 통해 snc_internal 역할을 할당합니다. Explicit Roles 플러그인이 활성화되면 이 업무에서는 사용자에게 snc_internal 또는 snc_external 역할이 없으므로 CSM 외부 사용자에게 snc_internal 역할을 할당합니다.

실수로 외부 사용자에게 snc_internal 역할이 제공되지 않도록,
Explicit Roles 플러그인에는 snc_internal에서 사용자 유형을 제외하는 *glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist* 속성이 포함되어 있습니다. glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist 테이블에 사용자 유형이 없는 경우, 상황별 보안 관리자는 기본적으로 모든 사용자에게 snc_internal 역할을 할당합니다. 금지 목록 테이블에 클래스 이름이 있고, sys_user 클래스 유형이 금지 목록 테이블에 있는 경우, CSM은 snc_external 역할을 할당합니다. 그렇지 않으면, CSM은 종전과 같이 기본 snc_internal 역할을 할당합니다.

Paris 릴리스의 경우 이 속성은 zBoot 인스턴스에 기본적으로 사용 설정되며 업그레이드에는 기본적으로 사용 설정되지 않습니다.

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

외부 사용자에게 테이블 액세스 권한 제공

snc_external 역할을 상속하는 테이블에 역할을 추가하여 외부 사용자에게 테이블에 대한 액세스 권한을 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 사용자에게 테이블 접근 권한 제공 문서를 참조하십시오.

HasRoles() 메서드

Hasroles() 메서드는 그대로 사용할 수 있지만 이 Geneva 릴리스에서는 사용하지 않습니다. 대신 hasRole(## ##) 메서드를 사용하십시오.

hasRoles() 메서드를 사용하는 경우 다음 변경 사항에 유의하십시오.

- 이 메서드는 역할을 확인할 때 기본 snc_internal 역할을 자동으로 제외합니다. 즉, 사용자에게 snc_internal 역할만 있으면 hasRoles() 메서드는 그대로 **false**를 반환합니다.
- 사용자에게 snc_external 역할이 있는 경우 인스턴스가 외부 사용자에 게 역할이 없는 것으로 간주하므로 이 메서드는 **false**를 반환합니다.

상호 배제: snc_external과 **snc_internal** 비교

Now Platform에서는 사용자가 snc_external 역할과 snc_internal 역할을 모두 가질 수 없습니다. Now Platform 시스템의 모든 곳에서 이 상호 배제를 적용하여 각 상충에 대한 오류 메시지를 로그에 기록합니다.

> **주:**
> 모든 사용자가 ACL 자원에 접근할 수 있어야 하는 경우 ACL에는 두 역할 모두 있을 수 있습니다.

예시: 사용자에게 명시적 역할을 모두 추가합니다(직접 충돌).

1. snc_internal 역할을 사용자 Abel Tuter에게 할당합니다.
2. snc_external 역할을 사용자 Abel Tuter에게 할당합니다.

결과: Abel Tuter에게 snc_internal 역할이 있으므로 snc_external 역할을 추가하지 못합니다.

예시: 그룹에 명시적 역할을 모두 추가합니다(직접 충돌).

1. 테스트 그룹이라는 그룹에는 현재 그룹에 할당된 명시적 역할이 없는 것으로 고려합니다.
2. 테스트 그룹에 Abel Tuter를 추가합니다.
3. snc_external 역할을 테스트 그룹에 추가합니다.

결과: Abel Tuter에게 이미 snc_internal 역할이 있고 두 역할 모두 가질 수 없으므로 snc_external 역할을 추가하지 못합니다.

예시: 그룹 구성원에게 상충하는 명시적 역할이 있는 그룹에 명시적 역할을 추가합니다(간접 충돌).

1. snc_internal 역할을 사용자 Abel Tuter에게 할당합니다.
2. 테스트 그룹이라는 그룹에는 현재 그룹에 할당된 명시적 역할이 없는 것으로 고려합니다.
3. 테스트 그룹에 Abel Tuter를 추가합니다.
4. snc_external 역할을 테스트 그룹에 추가합니다.

결과: Abel Tuter가 그룹 구성원 자격을 통해 snc_external 역할을 상속하므로 그룹에 snc_external 역할을 추가할 수 없습니다. 명시적 역할 모두 허용되지 않은 동일한 사용자에게 할당됩니다.

다른 예시의 경우 다음 테이블을 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.

역할	시도한 동작	결과
직접 충돌		
사용자에게 snc_internal 역할이 있습니다.	snc_external 역할을 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
사용자에게 snc_external 역할이 있습니다.	snc_internal 역할을 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
사용자에게 명시적 역할이 없습니다.	snc_internal 또는 snc_external 역할을 추가합니다.	역할이 추가되었습니다.
사용자에게 명시적 역할이 모두 있습니다 (기존 충돌).	역할이 없는 그룹에 사용자를 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
사용자와 관련되지 않은 역할에는 snc_internal 역할이 포함되어 있습니다.	snc_external 역할을 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
사용자와 관련되지 않은 역할에는 snc_external 역할이 포함되어 있습니다.	snc_internal 역할을 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
역할에 명시적 역할이 모두 있습니다 (기존 충돌).	사용자, 역할 또는 그룹에 역할을 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
구성원이 없는 그룹에 snc_internal 역할이 포함되어 있습니다.	snc_external 역할을 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
구성원이 없는 그룹에 snc_external 역할이 포함되어 있습니다.	snc_internal 역할을 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
구성원이 없는 그룹에는 역할이 없습니다.	snc_internal 또는 snc_external 역할을 추가합니다.	역할이 추가되었습니다.
간접 충돌		
충돌이 포함된 역할 포함	**1.** snc_internal 역할이 있는 사용자에게 테스트 역할이라는 역할을 부여합니다. **2.** snc_external 역할을 테스트 역할에 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.

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

역할	시도한 동작	결과
충돌이 포함되지 않은 역할 포함	**1.** 역할이 없는 사용자에게 테스트 역할이라는 역할을 부여합니다. **2.** snc_external 역할을 테스트 역할에 추가합니다.	역할이 사용자와 테스트 역할 모두에 추가됩니다.
충돌이 포함된 그룹 포함	**1.** snc_internal 역할이 있는 사용자를 테스트 그룹 2(테스트 그룹 1의 하위)라는 그룹에 추가합니다. **2.** snc_external 역할을 테스트 그룹 2에 추가합니다. **3.** 테스트 그룹 1(테스트 그룹 2의 상위)이라는 상위 그룹에 snc_external 역할을 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
충돌이 포함되지 않은 그룹 포함	**1.** 역할이 없는 사용자를 테스트 그룹 2(테스트 그룹 1의 하위)라는 그룹에 추가합니다. **2.** 테스트 그룹 1(테스트 그룹 2의 상위)에 snc_external 또는 snc_internal 역할을 추가합니다.	역할이 상위 그룹, 하위 그룹 및 사용자에 추가됩니다.
그룹 포함에 충돌이 있는 역할 포함 추가	테스트 그룹 1(테스트 그룹 2의 상위)에 contains_external을 추가합니다.	테스트 그룹 1과 테스트 그룹 2는 모두 contains_external을 사용할 수 있지만 snc_external 역할을 명시적으로 사용하지는 않습니다.
	테스트 그룹 2(테스트 그룹 1의 하위)에 snc_internal 역할을 추가합니다.	동작이 중단되었습니다.
그룹 상위 변경에 그룹 포함 추가	**1.** 테스트 그룹 1(테스트 그룹 2의 상위)을 제거합니다. **2.** snc_internal 역할을 테스트 그룹 1에 추가합니다. **3.** snc_external 역할을 테스트 그룹 2에 추가합니다. **4.** 테스트 그룹 2에서 테스트 그룹 1을 상위 그룹으로 설정하고 저장합니다.	동작이 중단되었습니다. 동일한 결과가 되는 이미 중첩된 그룹에 대해 반복합니다.

중단된 동작에 대한 원인이 오류 메시지에 나타나며 다른 시도하여 성공하려면 먼저 해결되어야 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.

개별 사용자에게 명시적 역할을 추가하는 등의 직접적인 케이스에는 사용자에게 명시적인 역할이 있는지 확인하십시오. 사용자에게 잘못된 명시적 역할이 있는 경우, 먼저 제거한 다음 올바른 명시적 역할을 추가해야 합니다.

명시적 역할을 그룹에 추가하는 것과 같은 간접적 케이스의 경우, 그룹 구성원에게 명시적인 역할이 모두 할당되도록 하려면 해당 사용자가 그룹에 있어야 하는지 여부를 평가하십시오. 그룹 계층 구조와 역할 포함을 통한 상속을 비롯하여 그룹에 명시적 역할을 지정해야 하는지 여부도 결정합니다.

Now Platform에서는 발생한 첫 번째 잠재적 충돌만 보고된다는 점에 유의하십시오. 매번 새로운 근본 원인이 있어 정정 이후에도 반복적인 시도 작업이 계속 실패하면 관련 사용자/그룹/역할 상호 의존성을 보다 폭넓게 다시 평가하십시오. 그룹 및 역할 포함을 구성하는 방식을 다시 생각해 볼 수 있습니다.

외부 사용자에게 테이블 접근 권한 제공

snc_external 역할만 가진 사용자가 테이블의 목록 뷰에 접근할 수 있도록 하려면 일련의 ACL을 만들어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: security_admin

프로시저

1. 권한 있는 역할로 승격합니다.
2. 다음 설정을 사용하여 ACL 규칙을 만듭니다.
   - 유형: ui_page
   - 작업: 읽기
   - 이름: {table_name}_list
   - 필요한 역할: snc_external
3. 테이블의 기본 읽기 ACL에서 필요한 역할 목록에 **snc_external**을 추가합니다.
   ACL이 아직 없으면 새로 만듭니다.
4. 다음 설정을 사용하여 다른 ACL을 만듭니다.
   - 유형: ui_page
   - 작업: 읽기
   - 이름: {table_name}
   - 필요한 역할: snc_external
5. 이 설정을 사용하여 사용자에게 테이블의 필드에 대한 쓰기 권한을 부여하는 다른 ACL을 만들 수 있습니다.
   - 유형: 기록
   - 작업: 만들기
   - 이름: {table_name} {column_name}
   - 필요한 역할: snc_external

   사용자에게 쓰기 권한을 부여할 모든 필드에 대해 이 단계를 반복합니다. 모든 필드에 대한 접근 권한을 한 번에 제공하려면 열 이름 대신 별표*를 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.

사용자 지정 사용자 역할 만들기

시스템 관리자는 스크립트 포함 및 확장점/인스턴스를 사용하여 사용자 지정 역할을 만들거나 기존 역할의 접근 권한을 수정할 수 있습니다.

고객 서비스 관리 애플리케이션에서는 플랫폼 ACL과 쿼리 비즈니스 규칙을 사용하여 사용자 역할을 기반으로 데이터 접근을 제한합니다. 시스템 관리자 역할을 가진 사용자는 필요할 경우 스크립트 포함 및 확장점/인스턴스를 사용하여 사용자 지정 역할을 만들거나 기존 역할의 접근 권한을 수정할 수 있습니다.

- 스크립트 포함은 역할 접근 제어 논리를 처리하기 위한 JavaScript 함수 및 클래스를 저장합니다.
- 확장점/인스턴스는 사용자 지정 스크립트를 호출한 후 기본 기능을 확장하도록 처리할 수 있는 위치를 지정합니다.

시스템 관리자는 확장점/인스턴스를 사용하여 CSQueryBRUtilOOBConstants와 유사한 고유한 역할 액세스 상수 파일을 만들 수 있습니다.

시스템 관리자는 기존 확장점에 대한 새 확장 인스턴스를 만들고 이를 사용하여 사용자 지정 역할 구성 상수를 정의할 수 있습니다. 고객 서비스 관리 애플리케이션에는 다음 항목이 포함되어 있습니다.

- global.CSQeryExtensionPoint: CSM 역할 구성에 대해 제공된 확장점
- instance.CSQueryExtensioninstanceOOB: CSM 역할 구성에 대해 제공된 확장 인스턴스

새 역할을 만들려면 다음과 같이 하십시오.

1. CSQueryBRUtilOOBConstants와 유사한 새 역할에 대한 구성을 저장할 새 상수 파일을 만듭니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 'sn_customerservice.customer_new_role':{ 'sn_customerservice_case':{'condition':['my_new_
condition']},
} ,
```

2. 이 새로운 상수 파일을 CSQueryBRUtil에 반환하는 논리를 저장할 새 확장 인스턴스를 만듭니다.
3. 이 역할이 인스턴스에 있고 sn_esm_user 역할을 포함하는지 확인합니다.
4. 이 새 역할을 접촉 창구에 할당합니다.
5. 필요에 따라 이 역할에 대한 ACL 및 쿼리 비즈니스 규칙을 만들거나 수정합니다.

ACL 및 쿼리 비즈니스 규칙 수정에 대한 자세한 내용은 KB0685767 을 참조하십시오.

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

서버 측 스크립트에서 스크립팅된 확장점 사용

서버 측 UI 매크로에서 UI 확장점 사용

클라이언트 측 UI 스크립팅에 클라이언트 확장점 사용

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 스크립트 포함

고객 서비스 관리가 활성화되면 스크립트 포함이 추가됩니다.

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

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
CSEMailUtil	고객 서비스 케이스 이메일 작업 및 알림에 사용됩니다.
CSPortalUtil	고객 셀프 서비스 포털의 도우미 함수입니다.
AccountTeamUtil	고객 서비스 관리 계정 팀 책임 모듈에 대한 유틸 API입니다.
AjaxCustomerServiceSearch	지식베이스 검색 결과를 제공하는 Ajax 클래스입니다.

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

고객 서비스 관리가 활성화되면 클라이언트 스크립트가 추가됩니다.

Customer Service Management와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

클라이언트 스크립트	테이블	설명
고객의 읽기 전용 채널 및 상태	케이스 [sn_customerservice_case]	고객이 고객 포털에서 볼 수 있는 케이스 양식에 채 및 상태 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
상황별 보안 설치 확인	접촉 창구 [customer_contact]	고객 접촉 창구를 만들기 전에 Contextual Security 플러그인(com.glide.role_management)이 설치되어 있는지 확인합니다.
고객 케이스 보기	케이스 [sn_customerservice_case]	ESS 뷰에 대한 케이스 양식의 특정 요소를 숨깁니다
계정 변경 시 비어 있는 케이스 양식	케이스 [sn_customerservice_case]	사용자가 케이스 양식의 계정 필드 값을 변경하면 파트너, 파트너 접촉 창구, 자산, 권리, 계약 및 접촉 창구필드의 값이 지워집니다.
파트너 변경 시 비어 있는 파트너 접촉 창구	케이스 [sn_customerservice_case]	사용자가 케이스 양식의 파트너 필드 값을 변경하면 파트너 접촉 창구 필드도 지워집니다.
Activity Stream 숨기기	접촉 창구 [customer_contact]	양식 헤더 위에 있는 활동 스트림을 숨깁니다.
첨부 파일 아이콘 숨기기	등록 요청 [sn_customerservice_registration]	양식 헤더 위에 있는 첨부 파일 아이콘을 숨깁니다.
아이콘 숨기기 양식 헤더	케이스 [sn_customerservice_case]	기타 옵션 메뉴의 이메일 아이콘과 양식 헤더 위에 있는 활동 스트림 아이콘을 숨깁니다. 또한 양식의 짧은 설명 필드 옆에 있는 책 아이콘을 숨깁니다.

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

Customer Service Management와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

클라이언트 스크립트	테이블	설명
짧은 설명 옆의 제안 숨기기	케이스 [sn_customerservice_case]	짧은 설명 필드 옆에 있는 제안 아이콘을 숨깁니다.
필드를 읽기 전용으로 설정	계정 관계 유형 [sn_customerservice_account_relationship_type]	계정 관계 유형 테이블 (sn_customerservice_account_relationship_type)에 기록을 만든 후에는 시작일 및 종료일 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
새 약속에 대한 Glide 목록 열기	약속 [sn_customerservice_appointment]	새 기록의 약속에 대한 사용자를 선택하려면 Glide 목록을 엽니다.
접촉 창구 회사 채우기	케이스 [sn_customerservice_case]	접촉 창구 필드에서 사용자 이름을 선택하면 계정 필드가 접촉 창구의 계정 정보로 채워집니다.
계약 채우기	케이스 [sn_customerservice_case]	계정 필드가 채워지면 계약 필드를 채웁니다.
계약 및 권리 채우기	케이스 [sn_customerservice_case]	계정 필드가 채워지면 계약 및 권리 필드를 채웁니다.
권리 채우기	케이스 [sn_customerservice_case]	계정 필드가 채워지면 권리 필드를 채웁니다.
제품 채우기	케이스 [sn_customerservice_case]	자산 필드에서 자산을 선택하면 제품 필드가 자산 제품 모델로 채워집니다.
등록 코드 읽기 전용	등록 요청 [sn_customerservice_registration]	등록 코드 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
로드 시 계정 읽기 설정	계정 팀 구성원 [sn_customerservice_team_member]	양식 로드 시 계정이 비어 있지 않을 때 새 기록의 계정 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
자산을 읽기 전용으로 설정	자산 접촉 창구 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	자산 값이 비어 있지 않은 경우 새 양식의 자산 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
파트너 필드 표시	케이스 [sn_customerservice_case]	케이스 양식에서 시작한 사람 필드를 표시합니다.
케이스의 특별 처리 메모	케이스 [sn_customerservice_case]	현재 기록과 관련된 표시 유형 경고가 있는 모든 특별 처리 메모를 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.

Customer Service Management와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

클라이언트 스크립트	테이블	설명
제품 권리 확인	권리 [service_entitlement]	제품이 선택되었지만 자산, 계약 및 계정 필드가 비어 있는 경우 단위당 필드에 대한 필드 경고 메시지를 표시합니다.

고객 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

고객 서비스 관리가 활성화되면 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

다음 테이블에서는 고객 서비스 관리 앱과 함께 추가되는 비즈니스 규칙 및 관련 테이블에 대해 설명합니다.

고객 서비스 관리 앱과 함께 추가되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
고객의 계정 쿼리	계정 [customer_account]	고객 접촉 창구의 계정을 쿼리합니다.
계정 관계 표시 규칙	계정 관계 [account_relationship]	계정 관계 양식에 올바른 값이 양방향 다이어그램으로 표시됩니다.
접촉 창구에 고객 역할 추가	접촉 창구 [customer_contact]	접촉 창구에 할당된 역할이 없거나 접촉 창구의 사용자 ID가 설정된 경우 고객 역할(sn_customerservice.customer)을 추가합니다.
접촉 창구에 snc 외부 역할 추가	접촉 창구 [customer_contact]	각 접촉 창구에 snc_external 사용자 역할을 추가합니다.
자산 접촉 창구에 기본 접촉 창구 추가	자산 [alm_asset]	자산에 새 기본 접촉 창구가 할당되면 자산 접촉 창구에 기본 접촉 창구가 추가됩니다.
고객의 승인자 쿼리	승인 [sysapproval_approver]	고객 접촉 창구의 승인자를 쿼리합니다.
고객의 자산 쿼리	자산 [alm_asset]	고객 접촉 창구의 자산을 쿼리합니다.
자동 평가 비즈니스 규칙	케이스 [sn_customerservice_case]	케이스가 종결로 설정된 경우 고객 만족도 설문 조사를 트리거합니다.
고객의 케이스 쿼리	케이스 [sn_customerservice_case]	고객 접촉 창구의 케이스를 쿼리합니다.

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

고객 서비스 관리 앱과 함께 추가되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
케이스 표시 규칙	케이스 [sn_customerservice_case]	케이스가 표시될 때 일부 값을 브라우저에 전달하는 케이스 양식에 대한 표시 비즈니스 규칙입니다.
대기 중을 미결로 변경	케이스 [sn_customerservice_case]	케이스 상태를 정보 대기 중에서 미결로 변경합니다.
중복 확인	자산 접촉 창구 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	새 자산 접촉 창구를 만들기 전에 중복 기록이 있는지 확인합니다.
책임 중복 확인	접촉 창구 관계 [sn_customerservice_contact_relationship]	새 접촉 창구 관계를 만들기 전에 중복 책임이 있는지 확인합니다.
책임 중복 확인	자산 접촉 창구 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	새 자산 접촉 창구를 만들기 전에 중복 책임이 있는지 확인합니다.
snc_external 역할이 있는지 확인	접촉 창구 [customer_contact]	com.glide.security_schema 플러그인이 활성화되었는지 확인합니다.
고객의 접촉 창구 쿼리	접촉 창구 [customer_contact]	고객의 접촉 창구를 쿼리합니다.
고객의 접촉 창구 쿼리	계약 [ast_contract]	고객의 접촉 창구를 쿼리합니다.
양방향 관계 만들기	계정 관계 [account_relationship]	계정 관계가 생성되면 이 비즈니스 규칙이 양방향 계정 관계 기록을 만듭니다.
계정 접촉 창구 및 자산 삭제	계정 관계 [account_relationship]	계정 관계가 삭제되면 이 비즈니스 규칙이 해당 계정 및 자산 접촉 창구를 삭제합니다.
관계 유형 삭제	레이블 [account_relationship_type]	관계 유형이 삭제되기 전에 해당 관계 유형을 사용하고 있는 관계 기록이 있는지 확인합니다.
책임 정의 삭제	책임 정의 [sn_customerservice_responsibility_def]	책임 정의가 삭제되기 전에 해당 책임 정의를 사용하고 있는 계정 팀 구성원이 있는지 확인합니다.
요청 메시지 표시	등록 요청 [sn_customerservice_registration]	등록 요청 제출 후 사용자에게 정보 메시지 표시
표시 규칙	등록 요청	사용자에게 올바른 등록 코드를 입력하도록 알려주는 메시지 표시

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

고객 서비스 관리 앱과 함께 추가되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
	[sn_customerservice_registration]	
고객의 권리 쿼리	권리 [service_entitlement]	고객 접촉 창구의 권리를 쿼리합니다.
케이스 작업 메모 삽입	약속 [sn_customerservice_appointment]	약속이 생성되면 케이스 작업 메모를 약속 세부 정보로 업데이트합니다.
케이스의 회사 채우기	케이스 [sn_customerservice_case]	접촉 창구 필드에 입력한 이름을 기준으로 케이스 양식의 회사 필드를 채웁니다.
최초 응답 시간 설정	케이스 [sn_customerservice_case]	케이스가 생성되거나 업데이트되면 이 규칙이 first_response_time 필드에 현재 시간을 설정합니다. 케이스가 해결됨 또는 정보 대기 중으로 설정되거나 코멘트 또는 메모가 추가될 때에도 사용됩니다. 주: first_response_time 필드는 사용되지 않습니다.
등록 코드를 기반으로 계정 업데이트	등록 요청 [sn_customerservice_registration]	등록 코드를 확인하고 등록 코드와 연결된 계정을 할당합니다.
계정 관계 레이블 업데이트	계정 관계 유형 [sn_customerservice_account_relationship_type]	계정 관계 유형의 레이블이 업데이트되면 이 비즈니스 규칙이 관련된 모든 계정 관계 기록을 업데이트합니다.
종결 시 케이스 권리 업데이트	케이스 [sn_customerservice_case]	케이스의 상태가 종결로 설정된 경우 연결된 권리를 업데이트합니다.
케이스 작업 메모 업데이트	약속 [sn_customerservice_appointment]	케이스의 약속이 업데이트되면 해당 케이스에 작업 메모를 추가합니다.
케이스 작업 메모 업데이트	Knowledge [kb_knowledge]	케이스와 연관된 지식 문서가 업데이트되면 해당 케이스에 작업 메모를 추가합니다.
새 작업의 상위 케이스 업데이트	작업 [sn_customerservice_task]	새 케이스 작업이 생성되면 케이스를 업데이트합니다.
상태 변경 시 상위 케이스 업데이트	작업 [sn_customerservice_task]	새 케이스 작업이 변경되면 케이스를 업데이트합니다.

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

고객 서비스 관리 앱과 함께 추가되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
관계 레이블 업데이트	계정 관계 [account_relationship]	양방향 계정 관계의 관계 레이블을 업데이트합니다.
사용자 작업 상태 업데이트	케이스 [sn_customerservice_case]	에이전트에 할당된 케이스 수를 기준으로 에이전트의 작업 부하를 계산합니다. 마지막으로 할당된 시간도 업데이트됩니다. 일치 규칙 엔진에서 이 규칙을 사용합니다.
등록 확인	등록 요청 [sn_customerservice_registration]	사용자의 이메일 주소를 기반으로 등록이 유효한지 확인합니다. 사용자가 시스템에 있거나 요청이 이미 제출되어 보류 중인 상태이면 등록 요청이 허용되지 않습니다.

CSM 작업 공간과 함께 설치되는 구성요소

CSM 작업 공간에는 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

역할

Agent Workspace 사용자 역할(agent_workspace_user)이 Service Management 에이전트(sn_esm_agent) 역할에 추가됩니다. CSM용 에이전트 작업 공간에 액세스하려면 이 역할이 필요합니다.

양식 보기

고객 서비스 에이전트는 특정 기록 유형에 존재하는 CSM 작업 공간 양식 보기(workspace_csm)의 양식을 참조합니다. 또는 에이전트가 작업 공간 양식 뷰의 양식을 참조합니다.

테이블

CSM 작업 공간에는 Workspace 및 CSM 작업 공간 뷰 레이아웃과 함께 여러 개의 고객 서비스 관리 테이블이 제공됩니다.

작업 공간 뷰의 테이블

작업 공간 뷰가 제공되는 테이블은 다음과 같습니다.

- 케이스(sn_customerservice_case)
- 소비자(csm_consumer)
- 계정(customer_account)
- 접촉 창구(customer_contact)
- 계정 관계(account_relationship)
- 자산(alm_asset)
- 계약(ast_contract)
- 제품 모델(cmdb_model)
- 권리(service_entitlement)
- 작업(sn_customerservice_task)

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

- 약속(sn_customerservice_appointment)
- 접촉 창구 관계(sn_customerservice_contact_relationship)
- 에스컬레이션(sn_customerservice_escalation)
- 순서(csm_order)
- 주문 케이스(csm_order_case)
- 특별 처리 메모(sn_shn_notes)
- 주문 품목(csm_order_line_item)
- 자산 접촉 창구(sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- 계정 팀 구성원(sn_customerservice_team_member)
- 소셜 프로파일 테이블(sn_app_cs_social_social_profile)
- 소셜 로그 테이블(sn_app_cs_social_social_log)
- 작업에 적용된 지식 테이블(m2m_kb_task)

CSM 작업 공간 뷰의 테이블

CSM 작업 공간 뷰(workspace_csm)가 제공되는 테이블은 다음과 같습니다.

- 상호작용(interaction)
- 위치(cmn_location)

이러한 테이블의 CSM 작업 공간 뷰는 해당 기본 플랫폼 인터페이스 뷰와 유사합니다.

목록

CSM 작업 공간에서 고객 서비스 에이전트에게 구성된 목록 범주 및 필터링된 목록입니다.

Customer Service 에이전트용 목록 및 필터링된 목록

목록 범주	필터링된 목록	설명
케이스	내 케이스	고객 서비스 에이전트에게 할당된 케이스입니다.
	내 오픈	고객 서비스 에이전트에게 할당된 오픈 케이스입니다.
	내 그룹의 미할당	고객 서비스 에이전트의 그룹에 속하지만 에이전트에 할당되지 않은 케이스입니다.
	모두	모든 고객 서비스 케이스입니다.
중요 문제 관리	중요 케이스	수락된 중요 케이스입니다.
고객	계정	고객 계정 목록입니다.
	파트너	파트너 계정 목록입니다.
	접촉 창구	고객 접촉 창구 목록입니다.
	소비자	소비자 목록입니다.
상호작용	내 상호작용	고객 서비스 에이전트에게 할당된 상호작용(에이전트 이름은 상호작용 기록의 할당 대상 필드에 나타남)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.

Customer Service 에이전트용 목록 및 필터링된 목록

목록 범주	필터링된 목록	설명
Knowledge	내 지식 문서	고객 서비스 에이전트가 작성한 지식 문서(에이전트 이름은 작성자 필드에 나타남)입니다. 주: Knowledge Management Advanced Installer 플러그인(com.snc.knowledge_advanced.installer)이 활성화되면 목록 패널에 이 목록이 나타납니다.
카탈로그 작업	내 그룹에 할당	현재 에이전트 그룹에 할당된 카탈로그 작업입니다.

주:
고객 서비스 에이전트에게 itil 역할도 있는 경우, 추가 필터링된 목록이 목록 패널에 나타납니다.

고객 서비스 관리용 추가 플러그인과 함께 설치되는 구성요소

고객 서비스 관리 애플리케이션용 추가 플러그인과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

CTI Softphone과 함께 설치되는 구성요소

CTI Softphone과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

CTI Softphone과 함께 설치되는 테이블

CTI Softphone이 활성화되면 테이블이 추가됩니다.

CTI Softphone의 활성화용 테이블

테이블	설명
사용자 CTI 상태	에이전트의 연락 가능 상태를 저장합니다.

CTI Softphone과 함께 설치되는 스크립트 포함

CTI Softphone이 활성화되면 스크립트 포함이 추가됩니다.

스크립트 포함	설명
CTIAjaxUtility	사용자 상태를 설정 및 가져오고, 수신 콜 컨텍스트를 가져오고, 콜을 로깅하고, 콜을 큐에 추가하고 큐에서 제거할 수 있는 도우미 함수를 제공하는 Ajax 클래스입니다.

CTI Softphone과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

CTI Softphone이 활성화되면 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
인시던트 작업에 사용 가능한 사용자 라우팅	사용자 CTI 상태 [user_cti_status]	에이전트를 사용할 수 있게 될 때마다 일치 규칙을 기반으로 큐에서 콜을 제거하는 데모 비즈니스 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.

Customer Service CTI 데모 데이터와 함께 설치되는 구성요소

Customer Service CTI 데모 데이터와 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

Customer Service CTI 데모 데이터와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

Customer Service CTI 데모 데이터가 활성화되면 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
케이스 작업에 사용 가능한 사용자 라우팅	사용자 CTI 상태 [user_cti_status]	에이전트를 사용할 수 있게 될 때마다 큐에서 콜을 제거하는 데 사용됩니다.

OpenFrame과 함께 설치되는 구성요소

OpenFrame과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

OpenFrame과 함께 설치되는 테이블

OpenFrame이 활성화되면 테이블이 추가됩니다.

OpenFrame과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
전화 로그 [sn_openframe_phone_log]	수신 및 발신 전화 통화에 대한 로그입니다. 이 테이블을 사용하여 걸거나 받은 전화 통화를 로깅할 수 있습니다.
OpenFrame 구성 [sn_openframe_configuration]	OpenFrame 구성을 저장합니다. 다음은 TopFrame에서 OpenFrame을 로드하는 데 사용되는 구성입니다.

OpenFrame과 함께 설치되는 역할

OpenFrame을 활성화하면 OpenFrame 사용자 역할이 자동으로 추가됩니다.

역할	설명	역할 포함
사용자 [sn_openframe_user]	OpenFrame 사용자 역할입니다.	없음

OpenFrame과 함께 설치되는 스크립트 포함

OpenFrame을 활성화하면 OpenFrameAjaxUtility 스크립트 포함이 추가됩니다.

OpenFrame용 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
OpenFrameAjaxUtility	Openframe AJAX 유틸리티 클래스는 OpenFrame 구성을 가져오고 마지막으로 연 프레임 위치를 가져와서 설정하는 기능을 제공합니다.

OpenFrame과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

OpenFrame을 활성화하면 일부 관련 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

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

OpenFrame 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
에이전트 설정	전화 로그 [sn_openframe_phone_log]	에이전트 없이 전화 통화가 로깅된 경우 전화 로그 [sn_openframe_phone_log] 테이블의 에이전트를 현재 로그인한 사용자로 설정합니다.
기본 구성 하나	OpenFrame 구성 [sn_openframe_configuration]	기본 OpenFarme 구성이 하나만 있는지 확인합니다. 기본 옵션이 true로 설정된 경우에는 OpenFrame 구성 두 개를 사용할 수 없습니다.
작업 내용 메모 업데이트	전화 로그 [sn_openframe_phone_log]	특정 작업의 전화 통화가 로깅될 때마다 해당 작업의 작업 메모를 업데이트합니다.

OpenFrame과 함께 설치되는 **UI** 매크로

OpenFrame 플러그인을 활성화하면 관련 UI 매크로가 추가됩니다.

OpenFrame 플러그인을 활성화할 때 추가되는 UI 매크로는 다음과 같은 조건에서 지원됩니다.

- *doctype* 속성이 true로 설정되어 있고 태블릿 또는 모바일 장치가 아닙니다.
- 웹 브라우저가 Internet Explorer 10 이상입니다.

시스템 관리자는 다음과 같은 UI 매크로 스크립트를 추가할 수 있습니다.

OpenFrame UI 매크로 스크립트

스크립트 포함	설명
show_phone	• 이 매크로를 사용하려면 OpenFrame 플러그인을 활성화해야 합니다. • *ref_contribution* 매개변수를 사용하여 이 UI 매크로를 구성하면 sys_user 기록의 phone 필드가 사용자의 접촉 창구 번호로 채워질 경우 sys_user 참조 필드 옆에 전화 아이콘을 표시할 수 있습니다.
show_phone_customer_service	• 이 매크로를 사용하려면 고객 서비스 관리 및 OpenFrame 플러그인을 활성화해야 합니다. • *ref_contribution* 매개변수를 사용하여 이 UI 매크로를 구성하면 접촉 창구 customer_account 기록이 사용자의 접촉 창구 번호로 채워질 경우 케이스 양식에서 접촉 창구 customer_account 참조 필드 옆에 전화 아이콘을 표시할 수 있습니다.

전화 아이콘을 표시하면 OpenFrame 창의 클릭 투 콜 기능을 사용하여 전화를 걸 수 있습니다. OpenFrame을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 OpenFrame 개요를 참조하십시오.

특별 처리 메모와 함께 설치되는 구성요소

특별 처리 메모와 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

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

특별 처리 메모와 함께 설치되는 테이블

Special Handling Notes 플러그인(com sn_shn)에 포함된 테이블입니다.

Special Handling Notes 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
특별 처리 메모 [sn_shn_notes]	특별 처리 메모를 저장합니다.
특별 처리 구성 [sn_shn_configuration]	특별 처리 메모 테이블 구성을 저장합니다.

특별 처리 메모와 함께 설치되는 역할

일부 사용자 역할은 Special Handling Notes(com sn_shn) 플러그인에 포함되어 있습니다.

특별 처리 메모 역할

역할	설명
sn_shn.admin	특별 처리 메모를 읽고, 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. 이 역할에는 sn_shn.editor 역할이 포함됩니다. sn_customerservice_manager 역할에는 sn_shn.admin 역할이 포함됩니다.
sn_shn.editor	특별 처리 메모를 읽고 업데이트할 수 있습니다. 이 역할에는 sn_shn.user 역할이 포함됩니다. sn_customerservice_agent 역할에는 sn_shn.editor 역할이 포함됩니다.
sn_shn.user	특별 처리 메모를 읽을 수 있습니다.

특별 처리 메모와 함께 설치되는 속성

일부 속성은 Special Handling Notes(com sn_shn) 플러그인에 포함되어 있습니다.

Special Handling Notes 플러그인은 다음 속성을 추가합니다.

특별 처리 메모 속성

속성	설명
특별 처리 메모 팝업 창에 표시되는 메모의 최대 수 [sn_shn.max_num_alerts]	• 유형: 정수 • 기본값: 20 • 위치: **Special Handling Notes** 〉 속성
세션당 한 번만 특별 처리 메모 표시	기록에 액세스할 때마다 특별 처리 메모가 표시됩니다. 세션당 특별 처리 메모를 한 번만 표시하려면 이 속성을 활성화합니다.

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

특별 처리 메모 속성

속성	설명
[sn_shn. note_preferences]	• 유형: true | false • 기본값: false • 위치: **Special Handling Notes** 〉 속성
특별 처리 메모 팝업 창의 너비(픽셀 단위) [sn_shn. popup_width]	특별 처리 메모 팝업 창의 너비(픽셀)입니다. 기본 너비는 500입니다. 300 미만으로 지정하면 창이 자동으로 기본 너비 300픽셀을 사용합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500 • 위치: **Special Handling Notes** 〉 속성

특별 처리 메모 속성에 대한 자세한 내용은 특별 처리 메모 속성 구성 문서를 참조하십시오.

특별 처리 메모와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

Special Handling Notes 플러그인(com sn_shn)에 포함된 비즈니스 규칙입니다.

Special Handling Notes 플러그인은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

Special Handling Notes 플러그인과 함께 설치되는 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
테이블 필드 업데이트	특별 처리 메모 [sn_shn_notes]	테이블필드를 전체 테이블 이름이 아닌 테이블 레이블로 채웁니다.
SHN 캐시 테이블 항목	특별 처리 메모 구성 [sn_shn_configuration]	반복되는 쿼리가 발생하지 않도록 구성 테이블의 항목을 캐시에 저장합니다.

특별 처리 메모와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

Special Handling Notes 플러그인(com sn_shn)에 포함된 클라이언트 스크립트입니다.

Special Handling Notes 플러그인은 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

클라이언트 스크립트

클라이언트 스크립트	테이블	설명
로드 시 메시지	특별 처리 메모 구성 [sn_shn_configuration]	특별 처리 메모 구성 테이블의 용도를 설명하는 로드 시 메시지입니다. 특별 처리 메모를 만들고 표시할 수 있는 테이블을 선택하여 구성을 만듭니다. 원하는 필드를 선택하고 구성에 추가하여 관련 엔터티에 대한 메모를 포함합니다.

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

특별 처리 메모와 함께 설치되는 스크립트 포함

Special Handling Notes 플러그인(com sn_shn)에 포함된 스크립트 포함입니다.

Special Handling Notes 플러그인은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

Special Handling Notes용 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
SHNProcessor	특별 처리 메모를 위한 API 컬렉션입니다.
SHNTable	사용자가 특별 처리 메모를 만들 수 있는 테이블 목록을 제공합니다.

대상 지정 커뮤니케이션과 함께 설치되는 구성요소

대상 지정 커뮤니케이션 애플리케이션과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

대상 지정 커뮤니케이션과 함께 설치되는 테이블

대상 지정 커뮤니케이션이 활성화되면 테이블이 추가됩니다.

대상 지정 커뮤니케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
수신자(사용자) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	내부 사용자 유형의 수신자 목록을 저장합니다.
수신자(계정) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	계정 유형의 수신자 목록을 저장합니다.
수신자(소비자) [sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	소비자 유형의 수신자 목록을 저장합니다.
게시물 수신자 [sn_publications_publication_contact_m2m]	접촉 창구 유형의 수신자 목록을 저장합니다.
워크플로우 구성 [sn_publications_workflow_config]	워크플로우 구성 페이지입니다.
게시물 [sn_publications_publication]	모든 게시물을 저장합니다.
수신자 목록 [sn_publications_recipients_list]	수신자 목록을 저장합니다.
반복 [sn_publications_recurrence]	모든 반복 게시물을 저장합니다.

대상 지정 커뮤니케이션과 함께 설치되는 역할

대상 지정 커뮤니케이션이 활성화되면 역할이 추가됩니다.

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

대상 지정 커뮤니케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
게시물 관리자 [sn_publications. admin]	게시물 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 모든 게시물 읽기 • 게시물 만들기, 업데이트 및 삭제 • 반복 게시물 만들기 • 수신자 목록 만들기 • 워크플로우에 대한 승인자 추가 또는 제거	• sn_publications.author • sn_publications.approver • workflow_publisher • image_admin
게시물 작성자 [sn_publications.author]	게시물 작성자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 모든 게시물 읽기 • 게시물 만들기, 업데이트 및 삭제 • 반복 게시물 만들기 • 수신자 목록 만들기	• sn_publications_recipients_list_user • sn_publications_recipients_user • workflow_publisher • image_admin • sn_esm_agent
게시물 승인자 [sn_publications.approver]	게시물 승인자는 게시물을 승인할 수 있습니다.	approver_user
수신자 목록 사용자 [sn_publications_recipients_list_user]	수신자 목록 사용자는 수신자 목록을 만들고 볼 수 있습니다.	없음
수신자 사용자	수신자 사용자는	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.

대상 지정 커뮤니케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_publications_recipients_user]	수신자 목록을 볼 수 있습니다.	

대상 지정 커뮤니케이션과 함께 설치되는 속성

대상 지정 커뮤니케이션이 활성화되면 속성이 추가됩니다.

주:
시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

속성	설명
sn_publications.max_email	이메일 받는 사람 수를 제한합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100000 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

Knowledge 제품 권리와 함께 설치되는 구성요소

Knowledge 제품 권리 애플리케이션과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

Knowledge 제품 권리와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

Knowledge 제품 권리가 활성화되면 비즈니스 규칙이 추가됩니다.

Knowledge 제품 권리 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
Knowledge 제품 권리	Knowledge [kb_knowledge]	sn_customerservice.customer 역할을 가진 사용자에게 필요한 접근 제어를 구현합니다.
KB 제품 권리	지식베이스 [kb_knowledge_base]	

Knowledge 제품 권리와 함께 설치되는 속성

Knowledge 제품 권리가 활성화되면 속성이 추가됩니다.

Knowledge 제품 권리와 함께 추가되는 속성

속성	설명
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	제품 권리를 기준으로 지식베이스의 접근 제어를 사용하십시오. 활성화하면 고객은 권리가 있는 제품과 관련된 모든

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

Knowledge 제품 권리와 함께 추가되는 속성

속성	설명
	지식베이스에 접근할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 지식 제품 권리 〉 속성
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	비어 있는 관련 제품 필드를 이용한 지식베이스에 대한 접근을 허용합니다. 활성화하면 고객은 지식베이스 양식의 관련 제품 필드에 제품을 지정하지 않은 경우에도 모든 지식베이스에 접근할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 지식 제품 권리 〉 속성
kb_product_entitlement.article.enable	제품 권리를 기준으로 지식 문서의 접근 제어를 사용하십시오. 활성화하면 고객은 권리가 있는 제품과 관련된 모든 지식 문서에 접근할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 지식 제품 권리 〉 속성
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	비어 있는 관련 제품 필드를 이용한 지식 문서에 대한 접근을 허용합니다. 활성화하면 고객은 Knowledge 양식의 관련 제품 필드에 제품을 지정하지 않은 경우에도 모든 지식 문서에 접근할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: false • 위치: 지식 제품 권리 〉 속성

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

셀프 서비스 암호 재설정과 함께 설치되는 구성요소

셀프 서비스 암호 재설정과 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

셀프 서비스 암호 재설정과 함께 설치되는 스크립트 포함

셀프 서비스 암호 재설정이 활성화되면 스크립트 포함이 추가됩니다.

셀프 서비스 암호 재설정용 스크립트 포함

스크립트 포함	설명
PasswordResetAJAX	UI 페이지에서 게스트로 암호 재설정을 처리하는 AJAX 스크립트입니다.
ResetPwdAjaxProcessor	

Engagement Messenger와 설치되는 구성요소

Engagement Messenger 애플리케이션을 활성화하면 플러그인, 테이블, 사용자 역할 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

Engagement Messenger 애플리케이션 활성화 시 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Engagement Messenger 관리자 [sn_csm_ec.ec_admin]	Embedded Messenger 모듈에 대한 구성을 생성하고 편집합니다.	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin • sp_admin • ais_admin • catalog_builder_editor
Engagement Messenger 읽기 [sn_csm_ec.ec_read]	Embedded Messenger 모듈에 대한 기존 구성을 확인할 수 있습니다.	없음

설치되는 테이블

Engagement Messenger 애플리케이션 활성화 시 추가되는 테이블

테이블	설명
채팅 기능 인스턴스 [sn_csm_ec_chat_instance]	메신저 모듈의 채팅 기능에 대한 세부 구성을 저장합니다.
Engagement Messenger 모듈 [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	모든 메신저 모듈의 목록을 저장합니다.

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

Engagement Messenger 애플리케이션 활성화 시 추가되는 테이블

테이블	설명
기능 [sn_csm_ec_feature]	메신저에 대한 기능 정의를 저장합니다. 메신저 모듈의 모든 기능 인스턴스는 해당 기능 정의에서 생성됩니다.
기능 인스턴스 [sn_csm_ec_feature_instance]	메신저 모듈의 기능 인스턴스에 대한 상세 정보를 저장합니다.
인사말 기능 인스턴스 [sn_csm_ec_greeting_instance]	메신저 모듈의 인사말 기능에 대한 세부 구성을 저장합니다.
Knowledge 기능 인스턴스 [sn_csm_ec_knowledge_instance]	메신저 모듈의 Knowledge 기능에 대한 세부 구성을 저장합니다.
검색 기능 인스턴스 [sn_csm_ec_search_instance]	메신저 모듈의 검색 기능에 대한 세부 구성을 저장합니다.

Engagement Messenger와 함께 설치되는 속성

Engagement Messenger 속성

속성	설명
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Glide Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화한 후 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* 시스템 속성을 사용하여 Engagement Messenger를 호스트하려는 웹 사이트에 대한 프레임 상위 정책의 구성을 사용 설정해야 합니다. *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* 시스템 속성 'self' <# ### URL〉의 값을 설정합니다. (예: 'self' https://www.example.com) • 유형: 문자열 • 값: self • 위치: 시스템 속성
glide.authenticate.multisso.enabled	*glide.authenticate.multisso.enabled* 시스템 속성을 true로 설정하여 복수 제공자 SSO를 활성화합니다. • 유형: True | False • 값: self • 위치: 시스템 속성

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

Engagement Messenger 속성

속성	설명
	주: Customer Service Portal에 게스트 사용자 환경만을 사용 설정하려면 이 구성을 무시할 수 있습니다.
사용자 세션 시간 제한 *glide.ui.session_timeout*	*glide.ui.session_timeout* 시스템 속성에 대한 사용자 세션 시간 제한 값을 웹 사이트 시간 제한보다 크거나 같은 값으로 설정합니다. • 유형: 정수 • 값: 30 • 위치: 시스템 속성 주: Customer Service Portal에 게스트 사용자 환경만을 사용 설정하려면 이 구성을 무시할 수 있습니다.
sn_customerservice.emails.customportal	고객이 수신하는 알림 이메일에 고객이 제출했던 정확한 요청 기록으로 리디렉션하는 URL이 포함되도록 외부 공급업체 고객 지원 포털의 URL을 설정합니다. 이러한 알림 이메일은 케이스 제출, 서비스 요청, 현장 기술자 요청, 워크업 약속 예약 등의 시나리오에서 전송됩니다. • 유형: 문자열 • 값: 없음 • 위치: 시스템 속성 예를 들어, 고객 지원 포털이 https://www.example.com/support인 경우, 속성 값을 https://www.example.com/support로 설정합니다.
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	비활성 기간(초)을 Engagement Messenger에서 사전 예방적 도움말을 트리거하도록 설정합니다. • 유형: 정수 • 값: 2 • 위치: 시스템 속성
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	이 속성에는 쉼표로 구분된 서비스 포털 기록 sys_ids 목록이 포함되어 있습니다. 이 속성에 지정된 포털 기록의 경우 문서 링크가 sys_kb_id 대신 sysparm_number URL 매개변수로 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.

Engagement Messenger 속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 값: 없음 • 위치: 시스템 속성

설치된 플러그인

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer(com.snc.integration.sso.multi.installer)

Engagement Messenger에서 지원되는 기능 컨텍스트 매개변수

상황별 시작 기능을 사용하면 Engagement Messenger에서 기본 시작 화면을 설정할 수 있습니다.

기능 컨텍스트에 대한 **Embed** 코드 및 매개변수

기능	**Embed** 코드	기능 매개변수 설명

CHAT	{
	feature: "CHAT",
	params: {
	"topic_id": "<*sys_id*>",
	"language": "<*language_name*>",
	"sysparm_<*param_name*>": "<*param_value*>"
	}
	}
		〈sys_id〉
		채팅에 포함될 가상 에이전트 주제를 식별합니다.
		〈language_name〉
		기본 채팅 언어입니다. 예를 들어 프랑스어의 경우 fr을 지정합니다.
		〈param_name〉:〈param_value〉
		가상 에이전트 주제에 전달할 추가 매개변수입니다. 매개변수의 이름은 sysparm으로 시작해야 합니다. 예: sys_param_product_name.

WORK_ORDER	{
	feature: "WORK_ORDER",
	params: {
	"table": "wm_order",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
		〈sys_id〉
		작업 주문의 시스템 식별자(sys_id)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.

기능 컨텍스트에 대한 **Embed** 코드 및 매개변수

기능	**Embed** 코드	기능 매개변수 설명
	} }	

CASE	{
	feature: "CASE",
	params: {
	"table":
	"sn_customerservice_case",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		〈sys_id〉
		케이스의 시스템 식별자(sys_id)입니다.

NEW_CASE	{
	feature: "NEW_CASE",
	params: {
	}
	}
		없음

CASE_LIST	{
	feature: "CASE_LIST",
	params: {
	}
	}
		없음

VIEW_ARTICLE	{
	feature: "VIEW_ARTICLE",
	params: {
	"sys_kb_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		〈sys_id〉
		지식 문서의 시스템 식별자(sys_id)입니다.

SEARCH	{
	feature: "SEARCH",
	params: {
	"q": "<*search_term*>"
	}
	}
		〈search_term〉
		검색 결과 쿼리에서 검색할 용어입니다.

CASE_SEARCH	{
	feature: "CASE_SEARCH",
	params: {
	"q": "<*search_term*>"
	}
	}
		〈search_term〉
		케이스 결과 쿼리에서 검색할 용어입니다.

CATALOG_ITEM	{ feature: "CATALOG_ITEM",	〈sys_id〉

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.

기능 컨텍스트에 대한 **Embed** 코드 및 매개변수

기능	**Embed** 코드	기능 매개변수 설명

	params: {
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		카탈로그 항목의 시스템 식별자(sys_id)입니다.

NEW_APPOINTMENT	{
	feature:
	"NEW_APPOINTMENT",
	params: {
	}
	}
		없음

NEW_WORK_ORDER	{
	feature:
	"NEW_WORK_ORDER",
	params: {
	}
	}
		없음

HOME	{
	feature: "HOME",
	params: {
	}
	}
		없음

관련 정보

사용자 지정 코드로 Engagement Messenger에서 기능 시작

Engagement Messenger 번역 테이블

Engagement Messenger는 [sys_translated_text] 및 [sys_ui_message] 테이블을 사용하여 번역된 텍스트를 저장합니다.

모든 행의 번역된 각 필드는 이 테이블에 하나 이상의 항목이 있으며, ServiceNow가 번역을 제공하는 언어당 하나씩입니다.

Engagement Messenger에 사용되는 번역 테이블

테이블	설명
번역된 텍스트 [sys_translated_text]	사용자 인사말 및 검색 메시지와 같은 구성 가능한 필드에 대한 번역을 저장합니다. 이러한 필드는 Engagement Messenger 모듈 구성에서 구성되며 필드 유형은 translated_text입니다. 이 테이블의 주요 필드는 다음과 같습니다. • 문서: 번역이 적용되는 기능 인스턴스 기록의 내부 식별자입니다. • 필드 이름:기능 인스턴스 기록의 제목 또는 부제목 필드입니다.

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

Engagement Messenger에 사용되는 번역 테이블

테이블	설명
	• 언어: 텍스트가 번역되는 대상 언어입니다. • 테이블 이름:기능 인스턴스의 이름입니다. • 값: 사용자가 보는 번역된 텍스트입니다. 텍스트 컨텐츠를 다양한 언어로 번역하는 방법에 대한 자세한 내용은 번역된 텍스트 테이블 및 텍스트 필드 번역을 참조하십시오.
메시지 (sys_ui_message)	Engagement Messenger에 정적 메시지에 대한 번역을 저장합니다. 메시지 테이블에 대한 자세한 내용은 메시지 테이블을 참조하십시오.

주:
가상 에이전트 채팅 번역에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 번역 테이블을 참조하십시오.

고객 계약 및 권리 참조

참조 항목에서는 애플리케이션의 양식 고객 계약 및 권리 에 있는 필드의 목적에 대해 자세히 설명합니다.

수명주기 관리

서비스 계약은 수명 주기의 각 단계에서 다양한 상태를 거칩니다.

각 상태에서 서비스 계약은 다음 표에 나와 있는 특정 작업만 수행할 수 있습니다.

서비스 계약 수명주기, 관련 상태 및 수행할 수 있는 작업

수명주기	상태	동작
서비스 계약이 생성됩니다.	초안	• 서비스 계약의 시작 및 종료 날짜는 하위 기록의 날짜가 날짜 범위 내에 있도록 수정할 수 있습니다. • 관련 계약 라인과 권리를 추가/제거/수정할 수 있습니다. • 판매된 제품/설치 기반 항목을 추가/제거할 수 있습니다.
서비스 계약은 활성화 날짜에 활성화됩니다.	활성	• 서비스 계약에 대한 수정은 통합 및 워크플로우를 통해 판매 및 주문 관리 수동으로 수행할 수 있습니다. • 시작 날짜는 수정할 수 없습니다. • 종료 날짜는 연장될 수 있으며 현재 날짜보다 커야 합니다. • 계약 라인 항목을 추가할 수 있습니다. • 판매된 제품/설치 기준 항목은 수정할 수 있습니다.
서비스 계약은 만료 날짜에 비활성화됩니다.	만료됨	아무 작업도 수행하지 않습니다.
서비스 계약이 취소되었습니다.	취소됨	아무 작업도 수행하지 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.

서비스 계약 품목 및 권리도 해당 상태에서 유사한 작업을 수행합니다.

상위 엔터티가 만료됨 상태로 전환되면 하위 엔터티는 동일한 상태를 상속합니다. 예를 들어, 서비스 계약이 만료되면 관련 계약 라인과 권리도 만료됩니다.

그러나 하위 엔터티의 상태 변경은 상위 엔터티에 영향을 주지 않습니다.

계약 라인 또는 권리에서 참조되는 판매된 제품 또는 설치 기반 항목은 참조되는 엔터티와 동일한 상태여야 합니다.

일시 중단된 상태

판매된 제품이 일시 중단되면 초안 또는 활성 상태의 관련 계약 라인과 권리도 일시 중단됨 상태로 전환됩니다.

다음을 제외한 모든 활동에 대해 일시 중단된 서비스 계약 라인 또는 권리가 일시 중지됩니다.

- 필드 값 편집.
- 해당 관련 목록에 기록을 생성합니다.

판매된 제품을 재개하면 관련 계약 라인 항목 또는 권리가 시작 및 종료 날짜에 따라 상태를 획득합니다. 예를 들어, 시작 날짜가 과거이고 종료 날짜가 미래의 날짜인 재개된 권리는 활성 상태를 획득합니다.

예외적으로 일시 중단됨 상태의 계약 라인 또는 권리가 종료 날짜에 도달하면 자동으로 만료됨 상태로 이동합니다.

날짜 확인

서비스 계약과 연결된 계약 라인과 권리는 계약의 시작 및 종료 날짜 내에 생성해야 합니다.

계약 라인 및 권리 날짜를 수정하려면 상위 서비스 계약의 날짜 범위를 준수해야 합니다.

서비스 계약 양식

애플리케이션은 고객 계약 및 권리 서비스 계약 양식을 사용하여 서비스 계약을 생성합니다.

계약 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서비스 계약 생성.

서비스 계약 양식

필드	설명
이름	서비스 계약의 이름입니다.
번호	서비스 계약을 만들 때 생성되는 내부 고유 식별 번호입니다. 이 번호는 편집할 수 없습니다.
계약 참조	서비스 계약에 할당된 외부 할당 식별 번호입니다.
계정	계약과 연결된 계정의 이름입니다. 주: • 서비스 계약은 계정 또는 소비자와 연결될 수 있습니다. • 계정을 찾을 수 없는 경우 계정 양식에서 새로 만들기를 선택하여 계정을 만들 수 있습니다. 계정 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 계정 양식.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 계약 양식

필드	설명
소비자	계약과 연결된 소비자의 이름입니다. 주: 소비자 기록을 찾을 수 없는 경우 소비자를 만들어 서비스 계약에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 소비자 기록 만들기 문서를 참조하십시오.
상태	계약의 현재 상태입니다. • 초안 • 활성 • 만료됨 • 취소됨 • 일시 중단됨
시작 날짜	계약의 활성화 날짜입니다.
종료 날짜	계약이 종료되는 날짜입니다.

서비스 계약 라인 양식

서비스 계약 라인 양식을 사용하여 애플리케이션에서 계약 라인을 고객 계약 및 권리 만들 수 있습니다.

계약 라인 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서비스 계약 라인 생성.

서비스 계약 라인 양식

필드	설명
이름	서비스 계약 라인의 이름입니다.
계약	서비스 계약을 만들 때 생성되는 내부 고유 식별 번호입니다. 이 번호는 편집할 수 없습니다.
계정	이 계약과 연결된 계정 이름입니다. 주: • 서비스 계약은 계정 또는 소비자와 연결될 수 있습니다. • 계정을 찾을 수 없는 경우 계정 양식에서 새로 만들기를 선택하여 계정을 만들 수 있습니다. 계정 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 계정 양식.
소비자	이 계약과 연결된 소비자 이름입니다. 주: 소비자 기록을 찾을 수 없는 경우 소비자를 만들어 서비스 계약에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 소비자 기록 만들기 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.

서비스 계약 라인 양식

필드	설명
상태	계약 라인의 현재 상태: • 초안 • 활성 • 만료됨 • 취소됨 • 일시 중단됨 주: • 계약 라인의 상태는 상위 서비스 계약에서 상속됩니다. • 일시 중단된 상태는 워크플로우를 통해 계약 라인 항목이 생성된 경우에만 적용할 수 있습니다 판매 및 주문 관리 .
시작 날짜	계약 라인의 활성화 날짜입니다.
종료 날짜	계약 라인이 만료되는 날짜입니다.
제품	판매된 제품의 제품 오퍼링에 매핑된 제품 모델입니다.
제품 오퍼	판매된 제품에 매핑된 제품 오퍼링입니다.
판매된 제품	계약 라인에 추가된 판매된 제품의 이름입니다. 주: • 워크플로우를 통해 판매 및 주문 관리 계약 라인 항목이 생성되면 이 필드에는 계약 라인이 생성된 판매된 제품 이름이 표시됩니다. • 통합을 통해 계약 라인이 생성되면 필드가 잘못됩니다.
가격 책정 방법	선택한 판매된 제품의 가격 책정 방법입니다. 되풀이 또는 일회성일 수 있습니다. 일회성 가격 책정은 제품 오퍼링에 대해 수수료를 한 번만 부과합니다. 반복되는 가격 책정을 사용하면 가격 책정 주기를 설정할 수 있습니다.
개당 원가	제품 오퍼링 내의 각 단위에 대한 가격입니다. 판매된 제품 단일 단위의 순 가격입니다.
주기	가격 책정 방법의 빈도입니다. 월별, 분기별, 반기별 또는 매년이 될 수 있습니다. 이 필드는 가격 책정 방법이 반복되는 결제인 경우에만 유효해집니다.

주:
계약 라인 항목을 수동으로 만들면 가격 책정 방법, 단위 순 가격 및 주기 필드가 잘못됩니다. 계약 라인이 워크플로우 또는 통합에 의해 판매 및 주문 관리 생성된 경우에만 적용할 수 있습니다. 이 경우 이러한 필드는 판매된 관련 제품의 상세 정보로 자동으로 채워집니다.

권리 양식

권리 양식은 에서 권리를 생성하는 데 사용할 수 있습니다 고객 계약 및 권리.

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

권리 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 권리 생성.

권리 양식

필드	설명
이름	권리의 이름입니다.
제품	권리와 연결된 제품입니다.
계약	서비스 계약을 만들 때 생성되는 내부 고유 식별 번호입니다. 이 번호는 편집할 수 없습니다.
계정	이 계약과 연결된 계정 이름입니다. 주: • 서비스 계약은 계정 또는 소비자와 연결될 수 있습니다. • 계정을 찾을 수 없는 경우 계정 양식에서 새로 만들기를 선택하여 계정을 만들 수 있습니다. 계정 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 계정 양식.
소비자	이 계약과 연결된 소비자 이름입니다. 주: 소비자 기록을 찾을 수 없는 경우 소비자를 만들어 서비스 계약에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 소비자 기록 만들기 문서를 참조하십시오.
서비스 계약 라인	관련 서비스 계약 라인의 이름입니다.
상태	권리의 현재 상태: • 초안 • 활성 • 만료됨 • 취소됨 • 일시 중단됨 주: 권리의 상태는 상위 계약 라인에서 상속됩니다.
시작 날짜	권리를 활성화한 날짜입니다.
종료 날짜	권리가 종료되는 날짜입니다.
판매된 권리	판매된 제품의 이름이 권리에 추가됩니다.

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

권리 양식

필드	설명
	주: • 권리가 수동으로 만들어진 경우 이 필드는 읽기 전용으로 유지됩니다. • 필드는 관련 권리와 상태가 같아야 합니다. • 통합을 통해 권리가 생성되면 필드가 유효하지 않게 됩니다.
제품 오퍼	주문 라인 항목에 매핑된 제품 오퍼링입니다.
가격 책정 방법	선택한 제품 오퍼의 가격 책정 방법입니다. 되풀이 또는 일회성일 수 있습니다. 일회성 가격 책정은 제품 오퍼링에 대해 수수료를 한 번만 부과합니다. 반복되는 가격 책정을 사용하면 가격 책정 주기를 설정할 수 있습니다.
개당 원가	제품 오퍼링 내의 각 단위에 대한 가격입니다.
주기	고객이 결제를 준비할 수 있도록 하는 반복되는 가격 책정입니다. 월별, 분기별, 반기별 또는 매년이 될 수 있습니다. 이 필드는 가격 책정 방법이 반복되는 결제인 경우에만 유효해집니다.

판매된 제품 포함 양식

고객 계약 및 권리 애플리케이션은 판매된 제품 포함 양식을 사용하여 판매된 제품 또는 포함된 설치 기반 항목을 엔터티에 고객 계약 및 권리 추가합니다.

판매된 제품 또는 설치 기반 항목을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 판매된 제품 또는 포함된 설치 기반 항목 추가.

판매된 제품 포함 양식

필드	설명
계약	연결된 서비스 계약의 참조 번호입니다.
판매된 제품	고객에게 판매되는 제품입니다. 주: • 판매된 제품 목록은 계약 또는 권리와 관련된 계정을 기준으로 필터링됩니다. • 제품이 추가되면 설치 기반 항목 필드가 자동으로 제거됩니다. • 제품이 목록에 없으면 추가할 수 있습니다. 판매된 제품 창에서 새로 만들기를 선택합니다. 자세한 내용은 판매된 제품 생성 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.

판매된 제품 포함 양식

필드	설명
설치 기반 항목	관련 설치 기반 항목입니다. 주: • 판매된 제품 목록은 계약 또는 권리와 관련된 계정을 기준으로 필터링됩니다. • 설치 기반 항목이 추가되면 판매된 제품 필드가 자동으로 제거됩니다. • 설치 기반 항목이 나열되지 않은 경우 추가할 수 있습니다. 설치 기반 항목 창에서 새로 만들기를 선택합니다. 자세한 내용은 설치 기반 항목 생성 문서를 참조하십시오.
서비스 계약 라인	연결된 서비스 계약 라인 참조입니다.
권리	연결된 권리 참조입니다.
추가된 날짜	제품이 엔터티에 추가된 날짜입니다.
제거된 날짜	제품이 엔터티에서 활성 상태로 유지되는 종료 날짜입니다.

주:
판매된 제품 또는 설치 기반 항목의 활성화 기간은 관련 엔터티의 활성화 기간을 준수해야 합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하여 단일 애플리케이션에서 인력 생산성을 관리하고 유지합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 작업을 효율적으로 팀에 라우팅하며, 팀의 기술 및 일정을 관리하고, 성과를 모니터링할 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

이 짧은 비디오를 시청하여 관리자가 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하는 방식을 확인하십시오. 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화

애플리케이션은 구성 가능한 작업 공간에서 사용할 수 있습니다. 관리자는 애플리케이션 기능을 통해 작업 공간을 구성하고 사용자 지정하여 서비스 목표를 효율적으로 달성할 수 있습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화

고객 서비스 관리(CSM)에서는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 다양한 채널과 큐에서 팀과 에이전트의 실시간 운영 및 성과를 평가합니다.
- 진행 중인 작업을 추적하고 더 나은 고객 경험을 위해 팀 구성원에게 실시간 지원을 제공합니다.
- 조직에서 관리자만 관련 팀의 데이터와 뷰를 볼 수 있도록 돕습니다.

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

- 팀 성과를 모니터링하고 측정하며 평가를 사용하여 피드백을 제공합니다.
- 에이전트의 기술을 예측하고 권장합니다.
- 팀을 코칭하고 교육할 수 있는 기회를 파악합니다.

주요 기능

채널과 큐를 사용하여 작업 관리

고객의 보류 중인 작업 항목과 에이전트의 일상적인 작업 루틴을 관리하고, 약속된 SLA를 준수하는 에이전트 간에 작업 부하의 균형을 맞춥니다. 가용성, 용량, 기술을 기준으로 에이전트에게 작업 항목을 자동으로 라우팅 및 할당합니다. 실시간 성과를 검토하여 큐의 상태를 모니터링하고 에스컬레이션을 통한 개입으로 지원을 제공합니다.

직원 코칭과 교육 자동화

팀의 성과를 평가하고 기술을 향상하기 위한 코칭 계획을 설정합니다.

통합 애플리케이션 데이터

팀에 대한 일정, 교대 및 큐를 관리하여 효율적인 인력 최적화를 추진합니다. 기술을 평가하고 해당 기술을 기반으로 에이전트 추천을 자동화하며, 직원에게 멘토링 기회를 제공할 수 있습니다.

스케줄링

중앙 위치에서 조직에 대한 일정을 관리합니다. 교대조 계획을 생성하고, 계획 일정을 짜고, 교대조에 에이전트를 할당하고, 일정을 게시할 수 있습니다. 팀의 승인을 관리하고, 에이전트의 교대조를 교환하고, 에이전트 인력 배치 시나리오를 예측합니다.

팀 성과

각 팀을 할당 그룹으로 구성할 수 있습니다. 핵심성과지표(KPI) 세트를 정의하여 해당 팀 내 모든 그룹의 성과를 분석할 수 있습니다. 중앙 위치에서 그룹, 에이전트 또는 해당 팀 내의 인시던트에 대한 메트릭을 드릴다운할 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	사용
관리자가 를 사용하는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화방법에 대해 알아봅니다.	구현을 계획하고 구성합니다.	에이전트가 고객 케이스에 대해 작업하도록 일정을 수립하고 에이전트를 코칭 및 교육합니다.

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

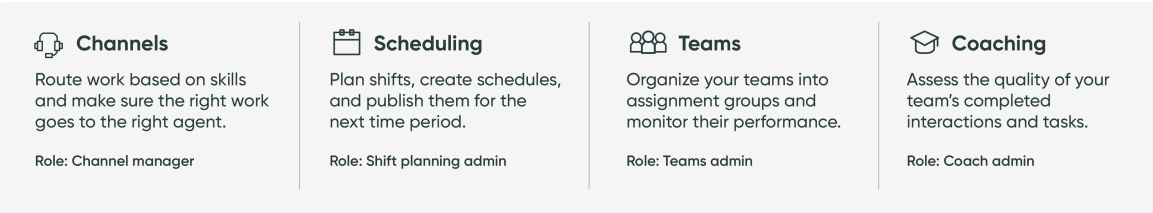
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 탐색

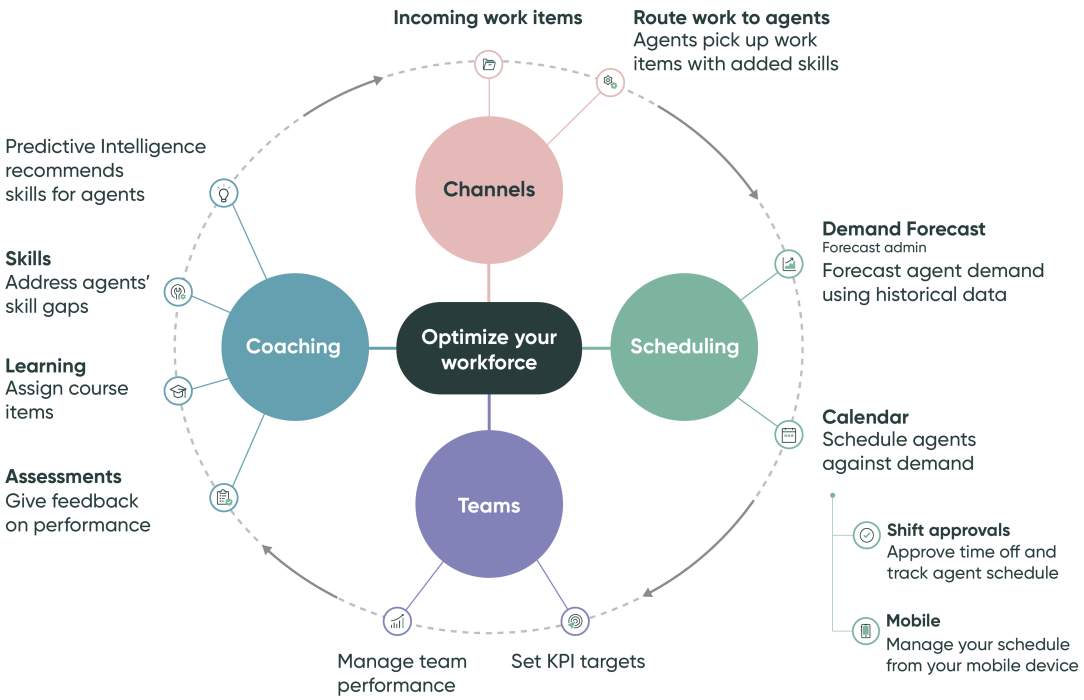
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하여 인력을 최적화하고 팀을 효율적으로 관리합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

다양한 채널과 큐에서 에이전트가 수행하는 실시간 작업을 관리하고 모니터링합니다. 팀 구성원이 케이스를 신속하게 해결하고 복잡한 고객 문제를 처리할 수 있도록 시기적절한 도움을 제공합니다. 고객의 요구를 해결할 수 있는 기술을 습득하도록 팀을 코칭합니다. 통합 채널 관리로 팀이 효율적인 범위를 제공할 수 있도록 일정을 수립합니다.

아래 이미지에는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화





에서

서로 다른 모듈 간의 관리자 워크플로우가 표시되어 있습니다.

관리자는 조직의 에이전트 및 기술 요구를 모니터링하여 문제를 해결할 수 있습니다. 에이전트 기술을 평가하고 개선이 필요한 영역을 식별하여 기술을 향상하기 위한 교육을 제공합니다. 팀 성과를 추적하고 할당 그룹의 모든 에이전트 일정을 통합된 위치에서 관리합니다.

에이전트는 자신의 일정을 관리하고 동료의 일정을 확인하거나 휴가 또는 교대조 교환을 요청할 수 있습니다.

이 비디오에서 Workforce Optimization for Customer Service를 설정하는 방법의 개요를 살펴보십시오. 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업 공간 방문 페이지

방문 페이지에서 현재 작업 부하와 팀 성과에 대한 실시간 개요가 제공됩니다. 여러 데이터 세트가 있는 고급 점수 카드, 콤보 카드 및 라인 차트를 사용하여 다음 메트릭을 봅니다.

- KPI: 최초 연락 시 해결된 케이스 수, 지난 30일 동안 업데이트되지 않은 케이스 수, 재오픈된 해결 케이스 수, 에스컬레이션된 오픈 케이스 수
- 작업 항목: 총 오픈 케이스, 대기 중인 작업 항목 및 지원 요청
- 에이전트: 총 에이전트, 휴가 요청, 교대조 교환 요청
- 오픈 케이스: 백로그별 오픈 케이스(오픈 케이스 및 미할당 케이스의 그래프), 연령별 오픈 케이스(10~15일, 15~30일, 30일 초과 그래프)
- 중요 오픈 케이스: 60초마다 새로 고침되는 중요 오픈 케이스 목록을 볼 수 있음

자세한 내용은 관리자 작업 공간 방문 페이지를 참조하십시오.

Channel Management

실시간으로 팀을 모니터링하고 필요한 경우 팀의 채팅 대화에 참여하여 도움을 제공합니다.

채널을 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 다양한 채널과 큐에서 팀의 실시간 성과를 검토합니다.
- 보류 중인 작업 항목을 검토하고 일부 작업 항목을 가용 에이전트에게 수동으로 할당합니다.
- 팀 구성원이 수행 중인 실제 작업을 모니터링합니다.
- 큐의 상태를 모니터링합니다.
- 팀 구성원의 실시간 현재 상태 및 용량 사용률을 추적하고 변경합니다.

자세한 내용은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 Channel Management 문서를 참조하십시오.

스케줄링

팀의 달력에 접근하여 일정 범위에 있는 에이전트나 휴가를 받은 에이전트를 확인할 수 있습니다.

스케줄링을 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 교대조에 에이전트를 할당합니다.
- 휴식 시간을 정의합니다.
- 팀 일정을 미리 보고 게시합니다.
- 에이전트의 휴가 요청 또는 교대조 교환 요청을 승인합니다.
- 당직 교대조를 생성하고 기본, 보조 교대 그룹을 할당하여 에스컬레이션 시나리오를 처리합니다.

자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service의 스케줄링을 참조하십시오.

일정 준수

팀의 달력에 액세스하여 어떤 에이전트가 계획된 일정을 준수하고 있는지 확인하고 예상 준수 대상을 설정하여 시의적절한 결정을 내림으로써 팀의 성과를 향상합니다.

일정 준수를 사용하여 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.

- 조직에 맞춰 사용자 지정할 수 있도록 일정 준수 및 일치 수식과 속성을 구성하고 수정합니다.
- 단일 위치에서 모든 팀의 일정에 액세스하여 팀이 게시된 일정을 준수하는지에 대한 인사이트를 확보합니다.
- 팀 구성원의 과거 근무 상태를 분석합니다.
- 팀 및 개별 에이전트의 계획 기록 데이터와 실제 기록 데이터를 대조해서 확인합니다.

자세한 내용은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 일정 준수 문서를 참조하십시오.

수요 예측

기록 데이터를 기반으로 팀의 수요와 자원을 예측합니다.

수요 예측을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 팀 달력에서 에이전트 인력 배치 예측을 15분, 30분, 60분 간격으로 봅니다.
- 서비스 목표에 영향을 미치지 않고 에이전트의 일정, 작업, 휴식 및 회의를 조정하고 우선순위를 지정합니다.
- 15분 간격으로 이루어지는 연락 볼륨(케이스 및 상호작용)의 이력 데이터와 예측을 사용합니다.

자세한 내용은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 수요 예측 문서를 참조하십시오.

Teams

KPI 그룹을 사용하여 팀의 성과 추세를 모니터링합니다. KPI 세트를 생성하여 팀 내의 모든 그룹에 적용하고 한 위치에서 팀 성과를 평가합니다.

Teams를 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 내가 관리하는 모든 팀 및 나에게 조회 권한이 있는 팀을 식별합니다.
- 팀에 대해 중요도가 높은 KPI를 분석합니다.
- 각 팀 내의 에이전트를 드릴다운하고 성과를 모니터링합니다.
- 각 에이전트의 프로파일에 접근하여 해당 에이전트의 관리자, 동료, 할당 그룹 등 상세 정보를 조회합니다.
- 각 에이전트의 기술을 드릴다운하거나 에이전트에게 코칭을 권장합니다.

자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service의 Teams를 참조하십시오.

코칭 및 기술 평가

Coaching을 사용하여 에이전트가 수행한 작업의 품질을 향상합니다. 에이전트 기술을 평가하고 문제 해결에 필요한 기술을 추천합니다. 추천에 따라 코칭 기회를 식별하고 해당 기술을 습득하도록 에이전트를 교육합니다.

Coaching을 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 에이전트 기술에 대한 점수 기록, 등급 지정, 평가를 자동화합니다.
- 코칭 기회를 사용하여 평가를 생성합니다.
- 평가를 기반으로 에이전트에 할당된 교육을 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.

- 기술 격차를 분석하고 교육을 추천합니다.
- 관리자는 Udemy, Pluralsight 및 Cornerstone OnDemand와 같은 LMS(외부 공급업체 학습 관리 시스템)에서 에이전트에게 코스를 할당할 수 있습니다.

자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service의 Coaching을 참조하십시오.

관리자 작업 공간 방문 페이지

관리자 작업 공간 방문 페이지에는 진행 중인 작업의 메트릭이 표시되어 관리자가 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 도와줍니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

방문 페이지에서는 다음과 같이 현재 작업 부하 및 팀 성과에 대한 실시간 데이터가 제공됩니다.

- KPI

  최초 연락 시 해결된 케이스 수

  고객의 최초 연락 시에 에이전트가 해결한 케이스 수를 표시합니다.

  지난 30일 동안 업데이트되지 않은 케이스 수

  30일 동안 상태가 바뀌지 않은 케이스 수를 표시합니다.

  재오픈된 해결 케이스 수

  해결된 후 고객이 다시 오픈한 케이스 수를 표시합니다.

  에스컬레이션된 오픈 케이스 수

  고객이나 내부에서 에스컬레이션한 오픈 케이스 수를 표시합니다.

  각 점수 카드에는 케이스를 추가로 분석하기 위해 클릭할 수 있는 그래프도 표시됩니다.

- 작업 항목

  총 오픈 케이스

  오픈 케이스의 총 개수를 표시합니다. 또한 콤보 카드에는 신규, 오픈, 정보 대기 중 등의 현재 상태에 따라 오픈 케이스의 상세 분석이 표시됩니다.

  대기 중인 작업 항목

  에이전트에 아직 할당되지 않은 작업 항목 수를 표시합니다.

  요청된 도움

  에이전트가 케이스를 종결하기 위해 관리자의 도움이 필요한 상호작용 수를 표시합니다.

- 에이전트

  총 에이전트

  현재 상태(사용 가능, 오프라인, 휴식 및 자리 비움)에 따라 팀의 에이전트 수와 에이전트 상세 분석을 표시합니다.

  휴가 요청

  관리자의 승인을 대기 중인 에이전트의 휴가 요청 수를 표시합니다.

  교대조 교환 요청

  관리자의 승인을 대기 중인 에이전트의 교대조 교환 요청 수를 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.

- 오픈 케이스

  백로그별 오픈 케이스

  지난 12개월 동안에 있었던 오픈 케이스 및 미할당 케이스의 그래프를 표시합니다

  연령별 오픈 케이스

  최근 10~15일, 15~30일, 그리고 30일을 초과하는 기간에 생성된 오픈 케이스의 그래프를 표시합니다.

  라인 차트를 클릭하면 케이스 목록을 볼 수 있습니다.

- 중요 오픈 케이스: 최근에 업데이트된 중요 오픈 케이스 목록을 표시합니다. 모든 중요 케이스를 보려면 모두 보기를 클릭합니다.

관리자 작업 공간 방문 페이지의 개요를 살펴보고 UI 빌더를 사용하여 비즈니스 요구에 따라 방문 페이지를 구성하는 방법도 알아보십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 관리자 작업 공간 방문 연령

관련 정보

관리자 작업 공간 방문 페이지 생성

관리자 작업 공간 방문 페이지

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Channel Management**

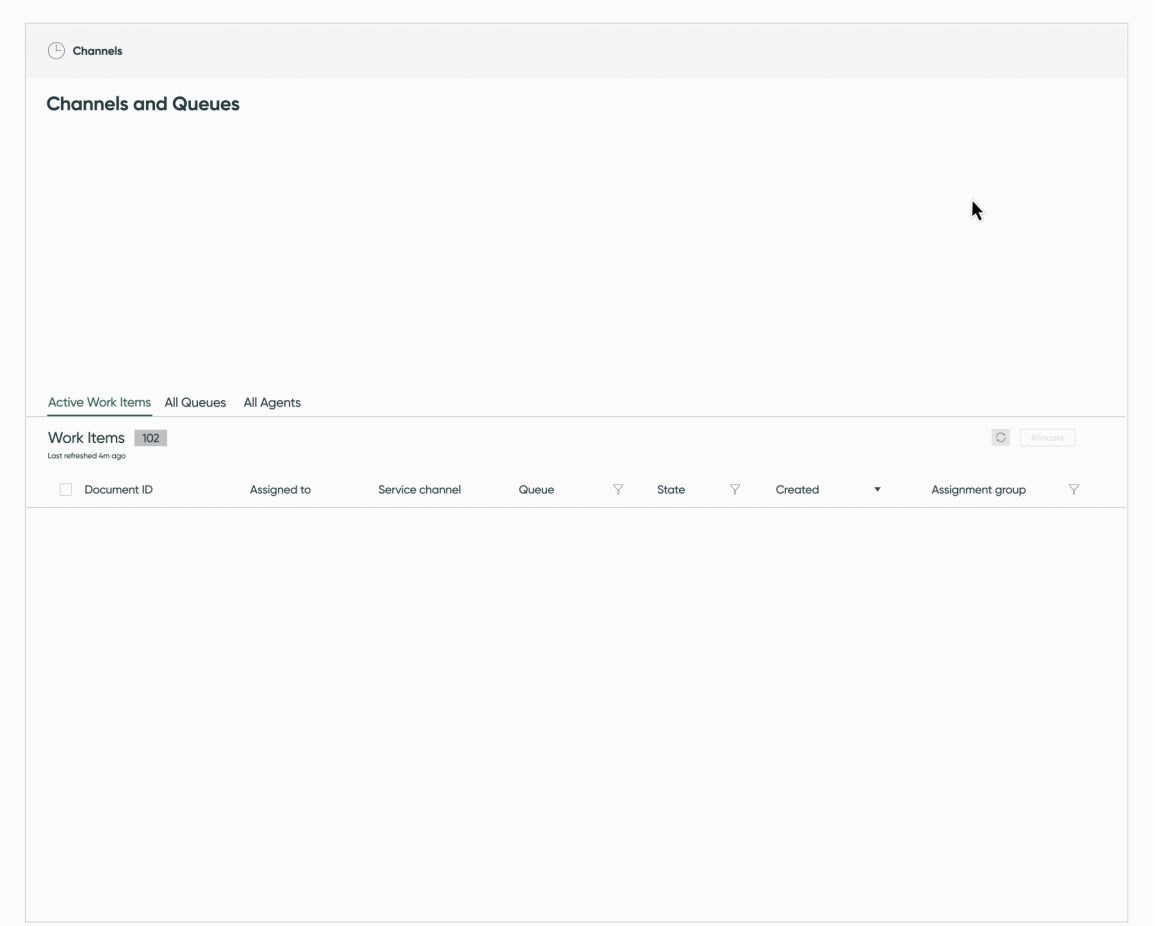
채널 관리 기능을 사용하여 다양한 채널 및 큐에서 중요한 메트릭을 모니터링하는 방법에 대해 알아보십시오.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

대기 중인 고객, 가용 에이전트, 팀 구성원(또는 팀의 에이전트)이 수행 중인 작업을 검토하여 채널 및 큐의 실시간 상태를 모니터링하고 이들과의 공동 작업을 통해 복잡한 문제를 더 빠르게 해결할 수 있습니다.

다음 채널 관리 스냅샷은 실시간 성능 모니터링 및 드릴다운 역량에 대한 간략한 개요를 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.



채널 관리 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 채널 및 큐에서 핵심성과지표 보고서를 사용하여 팀의 실시간 성과를 추적합니다.
- 채널과 큐 전반에서 적극적으로 작업을 수행 중인 팀의 실시간 성과를 검토합니다.
- 작업 항목을 드릴다운하고 채팅 귓속말을 사용하여 채팅 대화에 참가하거나 작업에 작업 메모를 추가하여 팀 구성원에게 적시에 도움을 제공합니다.
- 에이전트의 가용성 및 작업 부하를 확인합니다.
- 큐에서 보류 중인 작업 항목을 모니터링하고 필요한 경우 조치를 수행합니다.
- 에이전트에게 작업 항목을 수동으로 할당합니다.
- 할당 그룹 필터 기능을 사용하여 해당 채널, KPI, 작업 항목, 큐에 있는 작업 및 에이전트를 필터링합니다.
- , , , Amazon ConnectLINE및 SMS를 포함한 WhatsAppFacebook소비자 메시징 채널에서 고객 서비스의 실시간 성과를 추적합니다.
- 작업 항목이 보다 효율적으로 라우팅되도록 에이전트의 실시간 현재 상태를 추적하고 변경합니다.
- 추가 분석을 위해 채널 특정 KPI를 드릴다운합니다.

채널 관리 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 채널 및 큐를 생성합니다.
- 큐에 할당 규칙을 연결합니다.
- 서비스 채널 및 큐에 대한 KPI 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.

- 감독자 목록을 구성합니다.
- UI Builder를 사용하여 요구 사항에 따라 채널 관리 페이지를 사용자 지정합니다.

관련 정보

서비스 채널 및 큐 설정

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 Channel Management 사용

예시 - 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하는 채널 관리

다양한 채널과 큐에서 중요한 메트릭(또는 핵심성과지표)을 모니터링하는 방법을 이해합니다. 팀 구성원(또는 팀의 에이전트)이 수행 중인 작업을 관리하고 이들과 공동 작업하여 최종 고객의 복잡한 문제를 해결합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

예시 직원은 대규모 조직의 고객 서비스 운영을 관리하고 있으며 12개 팀을 보유하고 있습니다. 각 팀에는 8~15명의 에이전트가 있습니다. 직원은 수신 작업이 모든 채널에서 올바른 그룹에 효과적으로 라우팅되는지 확인해야 합니다. 비즈니스 요구 사항에 따라 Advanced Work Assignment 를 설정하면 됩니다.

직원이 ()를 적절하게 구성 고급 작업 할당 하면 채널 및 큐에 핵심성과지표(AWAKPI)를 추가하고 팀의 운영 성과를 실시간으로 모니터링할 수 있습니다.

그런 다음 이 예시의 직원은 팀에서 진행 중인 작업을 추적하고, 보류 중인 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 할당하고, 채팅 대화에 참가하여 에이전트를 지원할 수 있습니다.

서비스 채널 및 큐에서 실시간 데이터를 보면서 팀을 모니터링하는 방법의 개요를 살펴보십시오.

Channel Management에서 작업 모니터링

작업 항목을 수동으로 할당하고, 진행 중인 케이스를 모니터링하고, 채팅 대화에 참가하는 방법의 개요를 살펴보십시오.

Channel Management에서 수동으로 작업 항목 할당

관리자가 서비스 채널, 큐를 추가하고 KPI 구성하는 방법의 개요를 살펴보십시오.

Channel Management에서 에이전트 모니터링

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링

에이전트가 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 일정을 효율적으로 관리할 수 있도록 휴식 시간이 포함된 교대조를 계획하는 방법에 대해 알아봅니다. 팀 달력에서 에이전트 일정을 볼 수 있도록 일정을 게시합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 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.

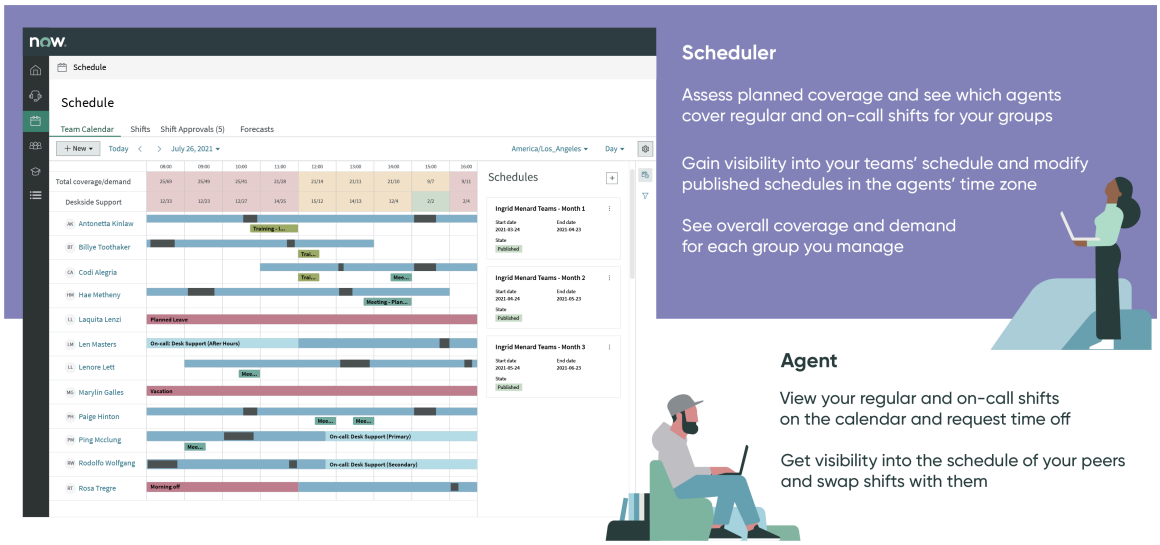
중앙 위치에서 조직에 대한 일정을 관리합니다. 스케줄링을 통해 팀 달력을 투명하게 관리하고 관리자와 에이전트 간에 협업할 수 있습니다. 문제가 발생할 때 전담 팀 구성원들이 해결할 수 있도록 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화과 함께 On-Call Scheduling을 사용합니다.

관리자는 수요 예측 기능을 사용하여 팀 달력에서 에이전트 인력 배치 예측을 15분, 30분, 60분 간격으로 볼 수 있습니다. 관리자는 클럭인/클럭아웃 이벤트를 사용하여 에이전트의 실시간 일정 준수를 모니터링할 수 있습니다.

아래의 이미지는 스케줄링 애플리케이션에 대한 전체적인 개요를 제공합니다.

아래 이미지는 스케줄러와 에이전트가 달력에서 수행할 수 있는 작업에 대한 개략적인 개요를 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.



관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 필요한 시간 범위에 대해 고객 범위를 보장할 수 있도록 교대조를 생성합니다.
- 교대조에 휴식을 추가하여 교대조에 대한 에이전트 가용성을 자동으로 적용합니다.
- 일정을 미리 보고 필요에 따라 변경하여 에이전트에 게시합니다.
- 한 위치에서 모든 팀의 일정에 접근합니다.
- 팀 구성원이 자신의 가용성이 변경되었음을 알리는 경우 계획된 일정을 변경합니다.
- 서로 다른 시간대에서 작업 중인 팀 구성원의 일정을 관리합니다.
- 작업 시간 요약 및 근무 상태를 보고 에이전트의 일정 준수 상태를 모니터링합니다.
- 위치, 기술, 할당 그룹을 기준으로 구성원을 필터링합니다.
- 계획된 일정을 조정하고 모바일 애플리케이션을 통해 승인을 관리합니다.
- 당직 교대조를 생성하고 기본, 보조 교대 그룹을 할당하여 에스컬레이션 시나리오를 처리합니다.

에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 일정을 조회하고 필요한 경우 휴가를 요청합니다.
- 교대조를 동료와 교환합니다.
- 몇 주에 걸쳐 내 달력과 팀 달력을 살펴보면서 내 작업을 계획합니다.
- 팀 달력과 이벤트를 Microsoft Outlook와 동기화합니다.

관련 정보

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링 설정

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링

예시 - 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하는 스케줄링

에이전트 일정을 설정하고 게시할 수 있는 방법과 에이전트가 예시를 기반으로 자신의 일정을 관리하는 방법을 이해합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 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.

대규모 고객 서비스 운영 관리자는 12개 팀을 담당합니다. 각 팀에는 8~15명의 에이전트가 있습니다. 관리자는 언제든지 팀의 일정을 확인할 수 있어야 합니다. 또한 관리자는 교대조를 생성하고 팀의 교대조 교환 또는 휴가 요청을 승인하거나 거부할 수 있어야 합니다.

관리자는 스케줄링을 사용하여 팀의 일정을 관리할 수 있습니다. 팀 구성원은 교대조 교환 또는 휴가를 요청하여 자신의 일정을 효과적으로 관리할 수 있습니다.

관리자는 하나의 중앙 위치에서 다음 단계를 수행하여 일정을 검토할 수 있습니다.

1. 교대조 계획을 생성합니다.
2. 일정 계획을 생성합니다.
3. 근무 교대조에 에이전트를 할당합니다.
4. 일정을 게시합니다.
5. 팀의 요청을 승인합니다.

에이전트는 일정 변경이나 휴가 사용을 요청합니다. 자세한 내용은 팀의 일정 추적 및 관리 문서를 참조하십시오.

이 비디오에서는 일정 계획을 사용하여 교대조 계획을 생성하고 교대조에 에이전트를 할당하는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 교대조 계획 생성

이 비디오에서는 단일 위치에서 전체 팀의 교대조와 일정을 모니터링할 수 있는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 팀 일정 모니터링

에이전트가 작업 공간을 사용하여 일정을 관리하는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 Agent Schedule

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용한 일정 생성 및 관리에 대한 자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service의 스케줄링을 참조하십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 일정 준수

일정 준수를 사용하면 팀 구성원의 일정 준수 여부를 모니터링하고 조직의 운영 효율성을 개선할 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

에이전트가 연락 가능 상태를 변경하면 클럭인/클럭아웃 이벤트가 생성됩니다. 일정 준수 및 일치 보고서를 생성하기 위해 클럭인/클럭아웃 이벤트 사이의 시간이 집계됩니다.

준수는 에이전트가 할당된 작업을 완료하기 위해 일정을 얼마나 철저히 따르는지를 측정합니다. 일치는 준수 여부와 관계없이 에이전트의 총 작업 시간을 예약된 총 기간과 비교하여 측정합니다.

일정 준수를 사용하면 조직에서 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.

- 수요 예측 및 팀 구성원의 일정 관리가 최적의 방식으로 진행되었는지 측정합니다.
- 에이전트 자원의 과거 사용에 대한 인사이트를 기반으로 차후에 더 효과적인 인력 수급 계획을 수립합니다.
- 준수 상태에 격차가 있는 경우 에이전트에 대한 코칭 기회를 탐색합니다. 자세한 내용은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 의 Coaching 문서를 참조하십시오.

관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 단일 위치에서 모든 팀의 일정에 액세스하여 팀이 게시된 일정을 준수하는지에 대한 인사이트를 확보합니다.
- 예상 준수 목표를 설정하여 팀의 성과를 개선합니다.
- 에이전트의 클럭인/클럭아웃 시간 등 상세 정보를 통해 에이전트의 근무 상태를 확인합니다.
- 팀 구성원의 과거 근무 상태를 분석합니다.
- 팀 및 개별 에이전트의 계획 기록 데이터와 실제 기록 데이터를 대조해서 확인합니다.
- 에이전트의 클럭인/클럭아웃 시간을 수정합니다.

관리자는 임계치 백분율을 설정하고 일정 준수 및 일치를 계산하는 수식을 변경할 수 있습니다.

작업 중인 **Customer** Service의 일정 준수

이 짧은 동영상을 시청하여 관리자와 에이전트가 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 일정 준수를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

Customer Service의 일정 준수

다음 단계를 고려하여 일정 준수 및 일치를 판단합니다.

1. 관리자가 *`Agent Time Work Event Trigger`* 비즈니스 규칙을 활성 상태로 설정하여 고객 서비스 에이전트의 클럭인/클럭아웃 시간을 기록합니다.
2. 에이전트는 고객 서비스 운영 팀에서 작업을 하고 관리자에게 보고합니다. 이 시나리오를 일반적인 업무일로 가정하겠습니다.
   a. 에이전트가 CSM Agent Workspace에 로그인합니다.
   b. 에이전트가 현재 상태를 근무 중으로 변경하고 작업을 시작합니다. 클럭인 이벤트가 생성됩니다.
   c. 에이전트가 현재 상태를 휴식으로 변경하고 점심을 먹으러 갑니다. 클럭아웃 이벤트가 생성됩니다.
   d. 에이전트가 식사를 마치고 돌아와서 전화 통화에 응답하고, 현재 상태가 다른 용무 중으로 변경되며 클럭인 이벤트가 생성됩니다.
   e. 그런 다음 에이전트가 CSM Agent Workspace에서 로그아웃하거나 현재 상태를 오프라인으로 변경합니다. 클럭아웃 이벤트가 생성됩니다.
   f. 하루 일과가 끝나면 시작 시간, 종료 시간, 계획된 작업, 작업하지 않은 시간, 작업 가능한 비계획 시간, 작업한 시간, 준수 백분율, 일치 백분율 등의 핵심성과지표(KPI)와 함께 에이전트의 작업 시간 요약이 생성됩니다.
3. 에이전트의 관리자가 관리자 작업 공간에 로그인하면 팀 달력에서 에이전트의 작업 시간을 볼 수 있습니다. 관리자는 또한 모든 과거 업무일에 대해 에이전트의 실제 작업 시간과 작업 패턴을 볼 수 있습니다. 필요한 경우 관리자는 에이전트가 팀 문화에 맞는 바람직한 성과를 내도록 하기 위해 에이전트를 코칭할 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 정보

- 일정 준수 및 일치를 위한 속성 구성
- 에이전트의 일정 준수 모니터링
- 작업 시간 요약에서 준수 및 일치 상태 분석

〔store-future: BEGIN review〕

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 작업 스케줄러

중앙 위치에서 모든 팀의 작업을 관리합니다. 전체 팀의 작업 부하에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다. 달력 인터페이스에서 팀 작업의 복잡성 수준, 작업을 수행할 수 있는 가용 인원을 평가하고 작업을 할당하거나 재할당할 수 있습니다.

〔End〕

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 수요 예측

수요 예측를 통해 관리자는 팀 달력에서 에이전트 인력 배치 예측을 15분, 30분, 60분 간격으로 볼 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 관리자는 서비스 목표에 영향을 미치지 않고 에이전트의 일정, 작업, 휴식 및 회의를 조정하고 우선순위를 지정할 수 있습니다. 수요 예측를 사용하여 기록 데이터를 기반으로 자원을 예측하는 방법에 대해 알아봅니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

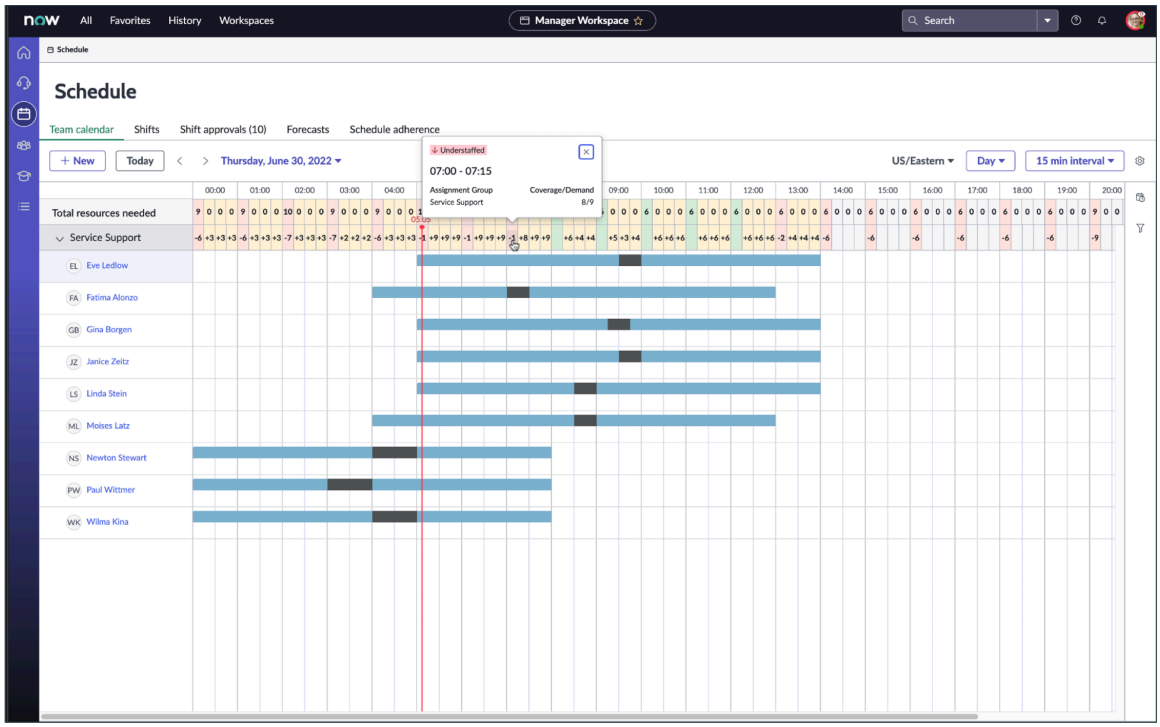
수요 예측 애플리케이션의 개요입니다. 수요 예측

15분, 30분, 60분 간격은 색으로 구분되어 인력 부족, 인력 초과 및 적절한 인력 배치와 같은 에이전트 인력 배치 상태를 표시합니다. 인력 부족 슬롯은 빨간색, 인력 초과 슬롯은 노란색, 적절한 인력 배치 슬롯은 녹색으로 구분됩니다. 인력 배치가 필요하지 않은 슬롯은 회색으로 구분됩니다. 관리자는 인력 부족 슬롯에 적절한 인력을 배치하고 인력 초과 슬롯의 인력을 최적화해야 합니다.

예를 들어 서비스 지원 그룹의 관리자가 07:00에서 07:15 사이의 슬롯이 빨간색으로 구분되어 있고 인력이 부족한 상황을 볼 수 있습니다. 수요는 인력 9명이고 현재 8명까지 배치할 수 있습니다. 슬롯에는 인력이 1명 부족합니다. 해당 슬롯에 **9**와 **-1**이 표시됩니다. 관리자는 해당 슬롯의 인력 부족이 발생하지 않도록 휴식 중인 인력을 할당합니다. 관리자는 해당 인력의 휴식 일정을 07:00에서 07:30으로 변경합니다. 07:00~07:15 슬롯은 이제 인력이 잘 배치되고 녹색으로 구분됩니다.

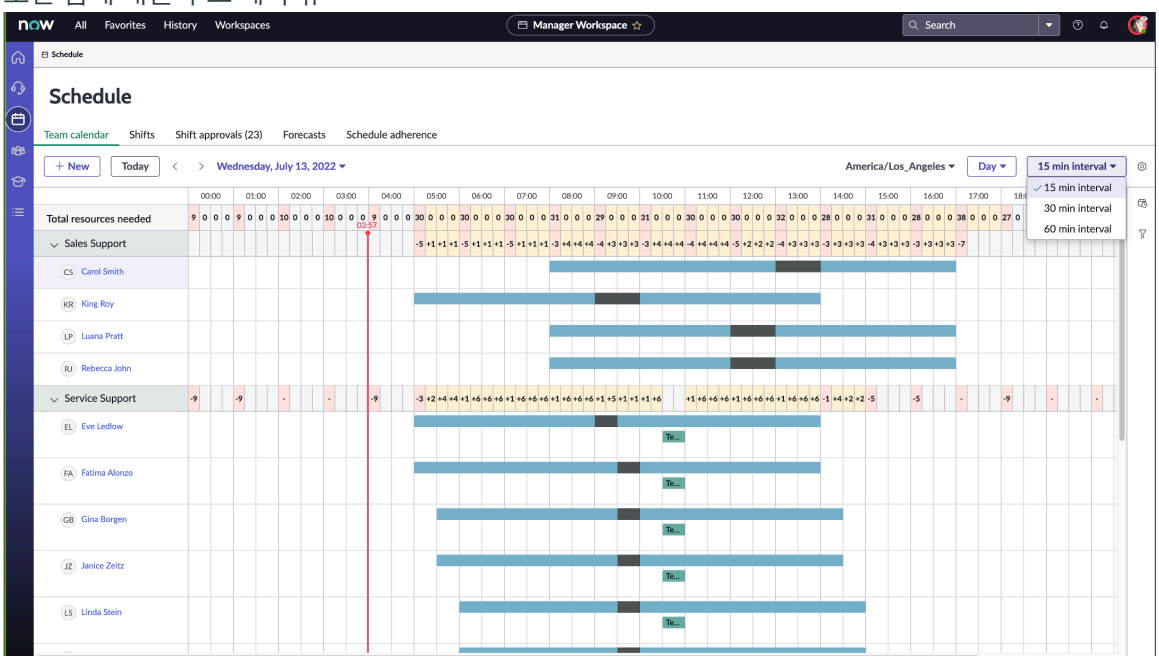
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

한 팀에 대한 수요 예측 뷰



모든 팀의 관리자는 요구 사항에 따라 15분, 30분, 60분 간격으로 팀의 인력 배치 예측을 개별 수준에서 볼 수 있습니다. 이 뷰를 사용하면 관리자가 팀에 적절하게 인력을 배치할 수 있습니다.

모든 팀에 대한 수요 예측 뷰



이 수요 예측 애플리케이션은 MetricBase 를 사용하여 팀에 대한 수요를 예측합니다.

수요 예측 구성을 만들 때 애플리케이션에서는 다음 메트릭을 생성합니다.

- 인력 배치 예측: 관리자가 15분, 30분, 60분 간격으로 케이스 및 상호작용을 처리해야 하는 에이전트 수에 대한 예측입니다.
- 볼륨 예측: 15분 간격으로 이루어지는 접촉 창구 볼륨(케이스 및 상호작용)의 기록 데이터와 예측입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 테이블에 대해 예측 구성을 생성할 수 있습니다.

수요 예측 자원 예측 분석

이 비디오를 시청하면서 수요 시나리오를 모델링하고 달력에서 업데이트된 수요를 보는 방법을 확인합니다.

수요 예측 - 모델 수요 시나리오입니다.

예측 관리자 역할을 가진 관리자는 관리자 작업 공간에서 예측 매개변수를 만들 수 있습니다. 예측 매개변수를 수정하여 예측 데이터 시각화를 수행하고 시계열 데이터를 미리 확인한 다음 게시합니다. 원하는 수만큼 예측을 생성하여 실시간으로 시계열 데이터를 미리 볼 수 있습니다.

또한 수동 조정을 통해 예측을 수정하고 예측 패턴을 분석할 수 있습니다. 예측 모델을 분석하기 위해 시각화된 예측 데이터에 수동 조정을 오버레이하고 시계열 데이터를 봅니다. 예를 들어, 다음 주에 에이전트가 더 많이 필요한 주중에 공휴일이 있는 특정 패턴이 있을 수 있습니다. 판매가 증가할 것으로 예상되기 때문에 예측을 수동으로 조정하여 10% 늘리고 해당 데이터를 분석할 수 있습니다.

수요 예측

수요 예측 애플리케이션에는 다음과 같은 모듈이 포함되어 있습니다.

수요 예측 애플리케이션 모듈

모듈 이름	설명
데이터 수집 정의	케이스, 상호작용 또는 테이블에 대해 수집하려는 데이터를 정의하는 조건을 설정합니다.
수식 매개변수	예측에서 자원을 계산하는 수식에 정의할 매개변수를 추가합니다.
자원 변환 수식	15분, 30분, 60분 간격으로 예측을 자원으로 변환하는 수식을 추가합니다.
그룹 예측 구성	자원 변환을 위해 구성된 수식을 그룹에 연결합니다.

sn_agent_forecast.admin 역할을 가진 사용자는 교대조에 필요한 에이전트 수를 예측할 수 있습니다.

수요를 예측하려면 다음을 수행합니다.

1. 데이터 수집 정의를 정의하여 데이터를 수집합니다.
2. 예측 매개변수에 대한 값을 설정하고 볼륨 예측을 생성합니다.
3. 볼륨 예측을 15분, 30분, 60분 간격으로 필요한 자원 수로 변환하는 수식을 생성합니다.
4. 수식을 할당 그룹에 연결합니다.
5. 달력에서 예측 수요를 조회합니다.

주:
기본 구성요소 및 구성에 대한 자세한 내용은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화와 설치되는 구성요소 문서의 수요 예측 섹션을 참조하십시오.

데이터 수집 정의를 정의하여 데이터 수집

데이터 수집 정의 모듈을 사용하여 에이전트 예측을 위해 수집하려는 데이터를 정의합니다.

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

- *Collect daily data for automated forecast configurations* 예약된 작업을 사용하여 데이터 수집 정의에 정의된 메트릭의 데이터를 수집합니다. 예약된 작업은 모든 할당 그룹에 대해 15분 간격으로 생성된 전날의 기록을 가져와 MetricBase에 저장합니다.

  그룹 [sys_user_group] 테이블의 MetricBase list를 사용하여 수집된 데이터의 시계열에 액세스할 수 있습니다. MetricBase 데이터 액세스에 대한 자세한 내용은 list 명령을 사용하여 MetricBase 데이터에 액세스 를 참조하십시오.

- *Collect historical data for automated forecast configurations* 요청 시 작업을 사용하여 15분 간격으로 기록 데이터를 수집합니다. 이 작업은 지난 3년 동안의 데이터를 수집합니다.
- *Forecast resources for future* 예약된 작업을 사용하여 수집된 데이터에 입각하여 자원을 예측하고 해당 데이터를 MetricBase의 Agent Forecast 메트릭에 저장합니다. 예측 속성을 참조하여 수집 빈도(예: 예측 계산을 위한 데이터 수집에 필요한 일 수 또는 데이터를 저장하려는 기간)를 설정합니다.

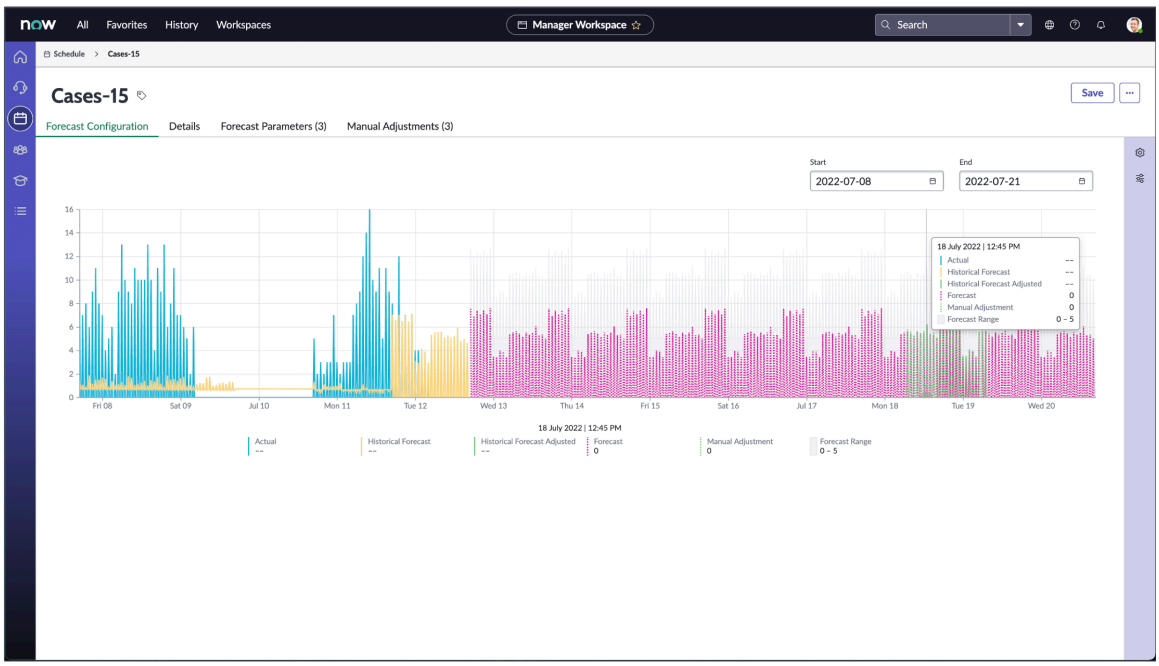
주:
데이터 수집 정의를 위해 생성된 시계열 메트릭에는 WFO 예측 유지 정책이 사용됩니다. 이 정책은 지난 3년 동안의 데이터를 1시간 간격으로 저장합니다.

예측 매개변수 생성

관리자는 정확한 예측을 생성하기 위해 15분 단위로 기록 데이터를 수집할 수 있습니다. 생성된 예측은 케이스의 패턴과 상호작용 볼륨을 15분 간격으로 보여줍니다. 기본적으로 애플리케이션은 STL(계절 추세 황토) 알고리즘을 사용합니다.

예를 들어 관리자는 적절한 예측 매개변수를 제공하여 15분 간격으로 볼륨 예측을 생성할 수 있습니다. 예측 매개변수는 접촉 창구 볼륨에서 관찰된 패턴에 가장 적합한 예측 기간과 기간 길이로 구성됩니다.

볼륨 예측 생성



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

수식 매개변수 생성

수식에 정의할 숫자 값 또는 스크립트를 사용하여 예측에서 자원을 계산합니다. 수식 매개변수의 단위는 시간, 분 또는 절대 숫자로 지정할 수 있습니다. 기본적으로 사용할 수 있는 매개변수는 수식 매개변수를 참조하십시오.

예측을 자원으로 변환하는 수식 생성

15분, 30분, 60분 간격으로 볼륨 예측을 인력 배치 예측으로 변환하는 수식을 작성합니다. 기본적으로 사용할 수 있는 구성된 자원 예측 수식은 자원 변환 수식을 참조하십시오.

수식을 할당 그룹에 연결

할당 그룹을 자원 변환 수식과 연결하여 케이스와 상호작용 수를 에이전트 수로 변환합니다.

달력에서 예측된 수요 확인

MetricBase에서 Agent Forecast 메트릭을 통해 수집된 데이터는 팀 달력에서 하루 중 15분, 30분, 60분 간격으로 필요한 에이전트를 예측하는 데 사용됩니다. 달력의 주별 뷰에는 특정 주의 인력 배치 수준이 표시됩니다.

관련 정보

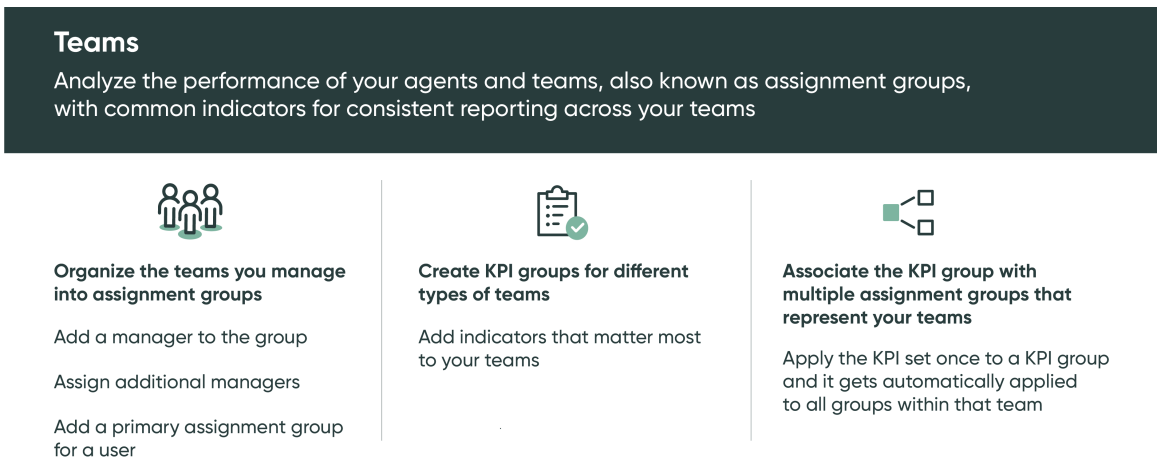
- 자원 수요 예측을 위한 데이터 수집 구성
- 수요 예측을 사용하여 인력 수급 상태 분석

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Teams**

각 팀을 할당 그룹으로 구성하는 방법에 대해 알아봅니다. 핵심성과지표(KPI) 세트를 정의하여 해당 팀 내 모든 그룹의 성과를 분석할 수 있습니다. 중앙 위치에서 그룹, 에이전트 또는 해당 팀 내의 인시던트에 대한 메트릭을 드릴다운합니다.

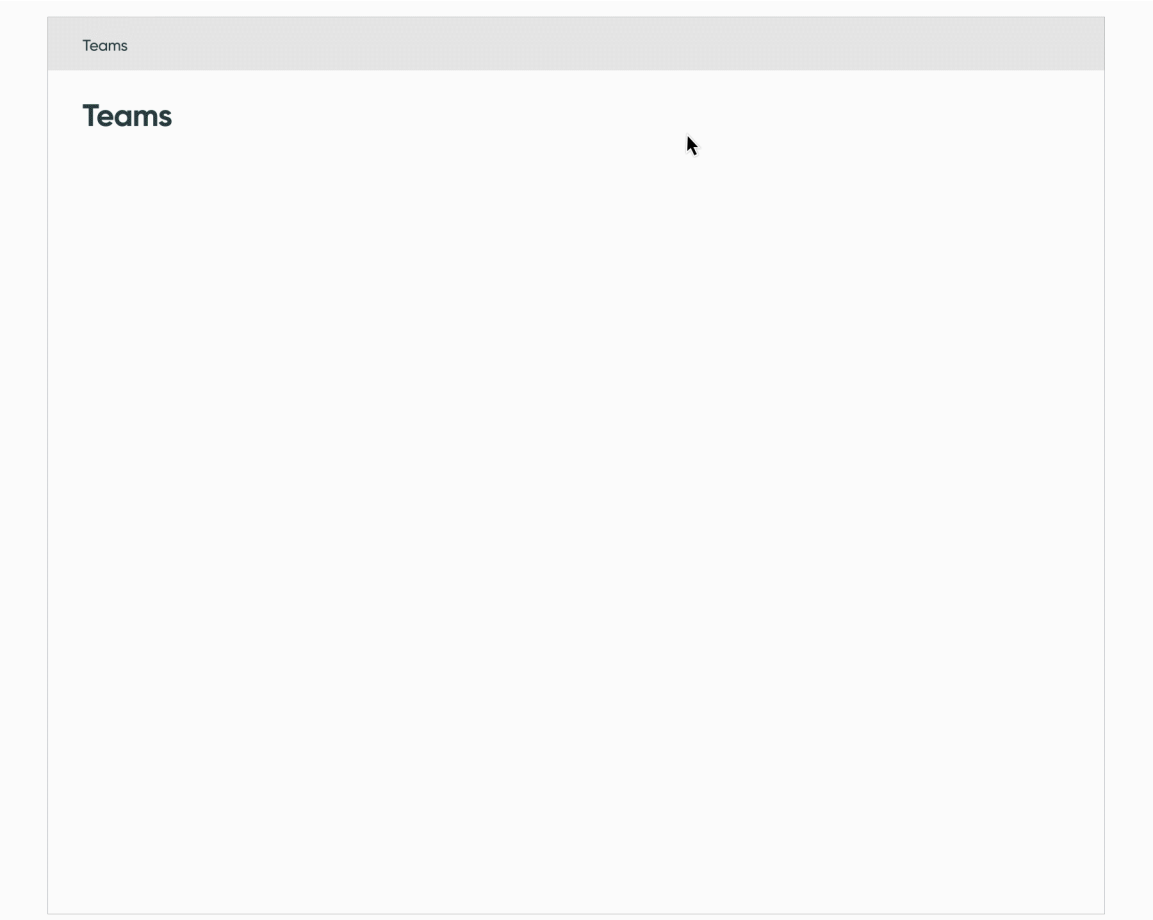
> **중요사항:**
> Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

이 비디오에서는 팀을 할당 그룹으로 설정하고 KPI를 추가하여 성과를 측정하는 방법에 대한 개요를 제공합니다. 팀을 할당 그룹으로 구성



보고서를 드릴다운합니다.

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



Teams 관리자인 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- 팀의 성과를 측정하는 데 사용하는 일반 표시기(KPI) 세트에 대한 KPI 그룹을 생성합니다.

  주:
  팀은 **Teams** 애플리케이션 내에서 할당 그룹으로 정의됩니다.

- KPI 그룹에 KPI를 추가합니다.
- KPI 그룹에 할당 그룹을 추가합니다.

  주:
  각 할당 그룹에 관리자가 추가되어 있는지 확인합니다. 관리자는 할당 그룹을 직접 관리하는 사람 또는 할당 그룹을 볼 필요가 있는 사람입니다.

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 팀의 성과 추세를 분석합니다.
- 팀, 에이전트 또는 케이스의 성과를 드릴다운합니다.

관련 정보

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 Teams 설정

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 Teams

예시 - 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하는 **Teams**

예시를 사용하여 단일 위치에서 팀을 관리할 수 있는 방법을 이해합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

예시의 직원은 고객 서비스 데스크의 관리자이며 15개 팀을 관리합니다. 관리자는 대다수 팀의 추가 관리자이기도 하므로 에이전트가 직접적으로 보고하지 않아도 운영 상태를 확인할 수 있습니다.

한 위치에서 각 팀의 성과를 효과적으로 분석하기 위해 관리자는 **Teams**를 다음과 같이 설정합니다.

1. 팀을 할당 그룹이라는 그룹으로 구성합니다. 팀이 관리자에게 직접 보고하거나 관리자가 팀의 성과를 확인할 수 있습니다.
2. 할당 그룹의 성과를 측정하기 위해 가장 중요한 지표 세트가 있는 KPI 그룹을 생성합니다.
3. KPI 세트를 사용하는 모든 할당 그룹을 KPI 그룹에 추가합니다.

이 설정을 사용하여 관리자는 KPI 그룹별로 그룹화된 팀의 성과를 효과적으로 분석할 수 있습니다.

관리자는 다음 단계를 수행하여 Teams를 설정하고 사용할 수 있습니다.

1. KPI 그룹 생성
2. 해당 그룹에 KPI 추가
3. 할당 그룹에 관리자 추가
4. KPI 그룹에 할당 그룹 추가
5. KPI, 에이전트 또는 인시던트를 드릴다운하여 성과 분석

팀 성과를 설정할 수 있는 방법과 KPI 집계를 계산하는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 팀 성과 설정

이 비디오에서 팀 성과를 분석할 수 있는 방법에 대한 개요를 확인합니다.
고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 팀 성과 분석

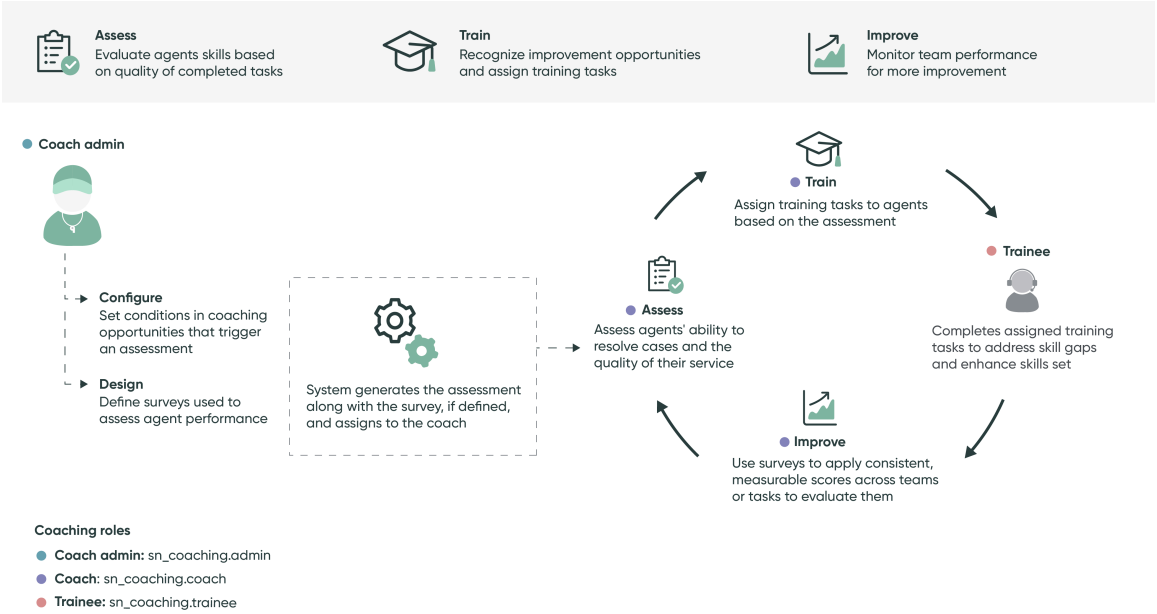
Teams를 설정하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Teams를 참조하십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Coaching**

완료된 상호작용 및 작업의 품질을 검토하고 평가할 수 있는 방법에 대해 알아봅니다. 평가를 토대로 팀에 교육을 할당하여 팀의 기술을 향상하고 교육이 완료되면 기술을 팀의 프로파일에 추가합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 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.



다음은 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 에이전트의 기술을 권장하는 데 예측 인텔리전스를 사용하는 방법의 예입니다.

Predictive Intelligence를 사용하는 기술 추천 시나리오

단계	설명	예
1.	예측 인텔리전스에서는 유사한 기술을 사용하여 종결된 케이스를 연결한 다음 해당 케이스를 해결한 에이전트별로 작업을 그룹화합니다.	Predictive Intelligence는 기술 방화벽을 사용하여 해결된 작업 간의 유사성을 살펴봅니다.
2.	에이전트가 케이스를 해결하면 Skill Recommendation 애플리케이션이 해당 기술 및 에이전트 연결을 저장합니다.	에이전트 A는 기술 방화벽이 필요한 작업을 완료하지만 해당 기술은 아직 에이전트의 사용자 프로파일에 없습니다.
3.	시스템 관리자는 기술 및 에이전트 연결에 대한 임계치를 설정합니다. 임계치에 도달하면, 기술 추천 애플리케이션은 에이전트의 프로파일에 기술을 추가하도록 에이전트의 관리자에게 권장합니다.	시스템 관리자가 임계치를 10으로 설정합니다. 즉, Predictive Intelligence 엔진이 에이전트를 위해 특정 기술을 추천할 수 있으려면 먼저 에이전트가 해당 특정 기술이 필요한 작업을 10개 이상 완료해야 합니다. 에이전트 A는 기술 방화벽이 필요한 10개의 작업을 완료했는데 현재 에이전트 A에게 기술 방화벽이 할당되어 있지 않는 경우, Skill Recommendation 애플리케이션은 에이전트 관리자가 에이전트 A에게 기술 방화벽을 제공하도록 권장합니다.
4.	관리자가 승인하고 에이전트의 프로파일에 기술을 추가합니다.	에이전트 A의 관리자가 기술 방화벽을 승인하고 해당 기술을

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

Predictive Intelligence를 사용하는 기술 추천 시나리오

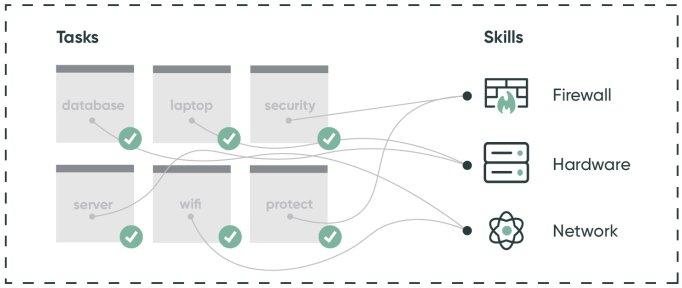
단계	설명	예
		에이전트 A의 프로파일에 추가합니다.
5.	AWA(Advanced Work Assignment)는 에이전트의 프로파일에 추가된 새로운 기술을 사용하고, 기술이 필요한 작업을 조회하여 해당 작업을 완료하도록 에이전트를 할당합니다.	작업에 기술 방화벽이 필요한 경우 에이전트 A가 해당 작업 할당에 자동으로 고려됩니다.
6.	시간이 지나면서 예측 인텔리전스 머신 러닝 알고리즘이 에이전트에 할당된 기술을 학습하여 케이스를 해결합니다.	

인포그래픽에서는 에이전트의 기술을 추천할 때 예측 인텔리전스를 사용할 수 있는 방법을 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.

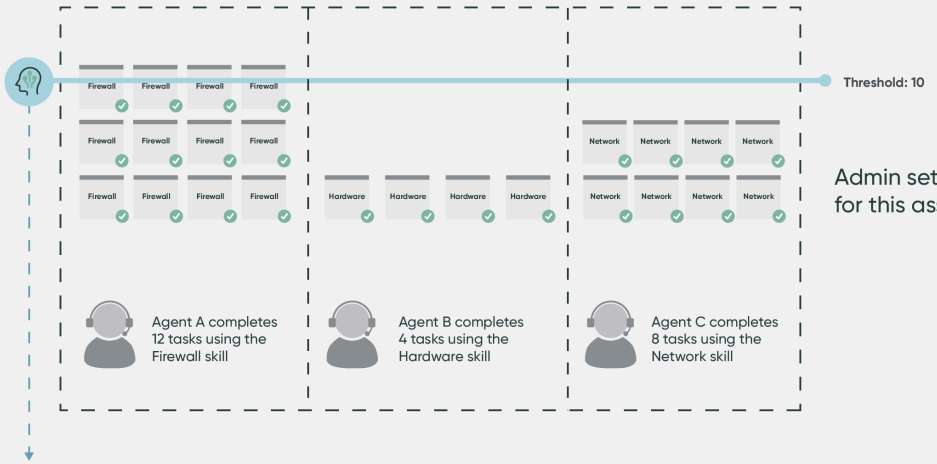
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

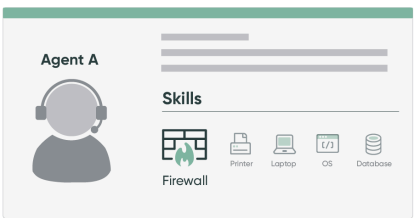
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

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

코치는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 팀의 성과를 평가하려면 설문 조사를 사용합니다.
- 개선 기회를 인식하고 교육 작업을 할당합니다.
- 교육생의 케이스 해결 능력을 평가합니다.
- 평가를 기반으로 하는 교육을 할당합니다.
- 예측 인텔리전스 추천을 기반으로 하는 교육생의 프로파일에 기술을 추가합니다.

교육생은 기술 격차를 해결할 수 있도록 교육을 받을 수 있습니다.

관련 정보

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 기술 예측 설정

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 의 Coaching

예시 - 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하는 **Coaching**

Coaching을 통해 에이전트 성과를 평가하고 기술 격차를 식별하며 기술을 향상할 수 있도록 교육하는 방법을 이해합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

예를 들어, Amy Jones는 대규모 조직의 고객 서비스 운영을 관리하고 있으며 12개 팀으로부터 보고를 받고 있습니다. 각 팀에는 8~15명의 에이전트가 있습니다. Amy는 가시성을 높이기 위해 다른 팀의 관리자로도 추가되었습니다.

Amy Jones는 다음을 수행할 단일 위치를 원합니다.

- 각 팀이 문제를 해결하기 위해 사용하는 기술 모니터링
- 메트릭을 분석하고 보류 중인 코칭 평가 및 팀 교육 모니터링
- 문제 해결에 사용하거나 예측 인텔리전스 워크벤치에서 권장하는 기술 추가

Amy Jones는 다음을 수행하여 해당 동작을 모두 관리할 수 있습니다.

1. 코칭 기회를 트리거하는 조건을 설정합니다.
2. 에이전트의 기술을 평가하고 교육을 할당합니다.
3. 교육을 수료하거나 예측 인텔리전스 추천을 사용할 때 에이전트 프로파일에 기술을 추가합니다.

코칭 개요를 확인하고 평가를 생성하며, 설문 조사에 참여하고 교육을 할당하거나 기술을 추가합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 Coaching 개요

수동으로 기술을 추가하거나 예측 인텔리전스 및 기술 추천 애플리케이션을 사용하여 권장하는 기술을 추가하는 방법에 대한 개요를 확인합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 기술 추천

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 Coaching을 사용하는 방법에 대한 자세한 지침은 Coaching을 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.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 구성

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 활성화하고 Channel Management, Scheduling, Teams 및 Coaching 애플리케이션 사용에 필요한 설정을 구성합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 활성화

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 솔루션은 고도로 모듈화되어 CSM Manager Workspace에서 Channel Management, Scheduling, Coaching, Teams 애플리케이션과 같은 다양한 기능을 제공합니다. Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa) 플러그인은 다른 모든 종속 플러그인을 활성화하여 사용자가 에서 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화Channel Management, Scheduling, Coaching, Teams 애플리케이션을 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa) 플러그인은 CSM Enterprise 구독 패키지에서 사용할 수 있습니다. 구성 가능한 새 작업 공간에서 사용할 수 있는 모든 새 기능에 액세스하려면 워크포스 최적화 for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa) 플러그인을 활성화합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화와 설치되는 구성요소

CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa) 플러그인을 활성화하면 사용자 역할, KPI(핵심성과지표), 예약된 작업, 속성, 테이블 등 여러 유형의 구성 요소가 설치됩니다.

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

Workforce Optimization for Customer Service

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Workforce Optimization 사용자〔sn_wfo.user〕	기본 그룹과 추가 관리자에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	pa_analyst
Workforce Optimization 관리자〔sn_wfo.admin〕	추가 매니저를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	sn_wfo.user
Workforce Optimization CSM 관리자〔sn_csm_wfo_workspa.manager〕	생성, 읽기 또는 업데이트, Coaching, Scheduling, Teams 또는 Channel Management 애플리케이션을 위한 권한을 부여합니다.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Workforce Optimization CSM 관리자〔sn_csm_wfo_workspa.admin〕	Coaching, Scheduling, Teams 또는 Channel Management 애플리케이션을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

필터 구성

모듈 이름	모듈 테이블/데이터베이스 뷰
관리자 작업 공간	채널, 일정 및 Coaching과 같은 모든 애플리케이션의 필터 구성을 저장합니다.〔sn_mgr_workspace_filter_configuration〕

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

필터 구성

모듈 이름	모듈 테이블/데이터베이스 뷰
일정	• 사용자 [sys_user] • 사용자 기술 [sys_user_has_skill] • Agent Schedule [sys_shift_planning_agent_schedule] • 일정 이벤트 [sn_shift_planning_event] • 관리자 그룹 데이터베이스 뷰 [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• 기술 [cmn_skill] • 기술 범주 M2M [cmn_skill_m2m_category] • 그룹 구성원 [sys_user_grmember]
채널	관리자 그룹 데이터베이스 뷰 〔sn_wfo_manager_groups〕

관리자 작업 공간

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 작업 공간 사용자 〔sn_mgr.workspace.user〕	홈 및 목록 모듈에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	workspace_user
관리자 작업 공간 매니저 〔sn_mgr_workspace.manager〕	기본 그룹, 추가 관리자 및 승인 버튼에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
관리자 작업 공간 관리자 〔sn_mgr_workspace.admin〕	관리자 작업 공간에서 모든 애플리케이션 및 설정을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

속성

속성	설명
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	기술 매트릭스에서 축을 교체할 수 있는 사용자 수의 최대 한도입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 50

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

표시기 이름	설명
총 오픈 케이스	에이전트의 작업 수행을 대기 중인 케이스의 총 오픈 수입니다. 총 개수는 신규, 오픈 및 정보 대기 중 케이스로 나뉩니다.
대기 중인 작업 항목	에이전트에게 할당할 큐에 있는 케이스 및 상호작용의 총수입니다.
요청된 도움	에이전트가 도움을 요청한 상호작용의 수입니다.
총 에이전트	자신이 관리하는 모든 에이전트입니다. 총수는 사용 가능, 휴식, 자리 비움 및 오프라인 에이전트로 나뉩니다.
휴가 요청	업무에서 휴가를 내기 위해 에이전트가 제출한 요청입니다.
교대조 교환 요청	다른 에이전트와 교대조를 교환하도록 에이전트가 제출한 요청입니다.
오픈 케이스	작업 대기 중인 케이스를 설명하는 그래프로, 오픈 케이스 유형 및 기간별로 표시됩니다.
중요 오픈 케이스	중요한 오픈 케이스의 수입니다.

Performance Analytics 표시기

표시기 이름	설명
최초 연락 시 해결된 케이스 수	처음으로 처리할 때 해결된 인시던트 수입니다.
지난 30일 동안 업데이트되지 않은 케이스 수	30일 동안 업데이트하지 않은 케이스의 수입니다.
재오픈된 해결 케이스 수	문제가 적절히 처리되지 않아 재오픈된 케이스의 수입니다.
에스컬레이션된 오픈 케이스 수	작업하지 않고 에스컬레이션된 케이스의 수입니다.

예약된 작업

예약된 작업	설명
[CSM 관리자 작업 공간] 일일 데이터 수집	매일 작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 데이터를 수집합니다.
[CSM 관리자 작업 공간] 이력 데이터 수집	작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 이력 데이터를 수집합니다.
[CSM 관리자 작업 공간] 주간 데이터 수집	매주 작업을 실행하고 관리자 작업 공간의 모든 표시기의 데이터를 수집합니다.

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

Channel Management

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Channel Management 사용자 〔sn_channel_mgmt.user〕	채널 보고서, 채널 뷰 및 큐 보고서 테이블에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	awa_manager
Channel Management 관리자 〔sn_channel_mgmt.admin〕	채널 보고서, 채널 뷰 및 큐 보고서 테이블을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

보고서의 대화형 필터

대화형 필터 이름	설명	참조 테이블
Channel Management 에이전트 필터	에이전트를 기준으로 보고서를 필터링합니다.	〔sys_user〕
Channel Management 그룹 필터	그룹을 기준으로 보고서를 필터링합니다.	〔sys_user_group〕
Channel Management 큐 필터	큐를 기준으로 보고서를 필터링합니다.	〔awa_queue〕
Channel Management 서비스 채널 필터	서비스 채널을 기준으로 보고서를 필터링합니다.	〔awa_service_channel〕

서비스 채널 및 큐 보고서

보고서 이름	설명
케이스 작업 항목을 처리할 수 있는 에이전트	케이스 작업 항목을 처리할 수 있는 에이전트의 수입니다.
오늘 할당된 상호작용 작업 항목	지정된 날짜에 할당된 상호작용 작업 항목의 수입니다.
중단된 상호작용 작업 항목	중단된 상호작용 작업 항목의 수입니다.
오늘 할당된 케이스 작업 항목	지정된 날짜에 할당된 케이스 작업 항목의 수입니다.
평균 CSAT 점수	평균 고객 만족도 점수입니다.
오늘 해결된 케이스 작업 항목	특정 날짜에 해결된 케이스 작업 항목의 수입니다.
오늘 해결된 상호작용 작업 항목	특정 날짜에 해결된 상호작용 작업 항목의 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 채널 및 큐 보고서

보고서 이름	설명
상호작용 작업 항목의 평균 처리 시간	상호작용 작업 항목을 처리하는 데 소요된 평균 시간입니다.
상호작용 작업 항목을 처리할 수 있는 에이전트	상호작용 작업 항목을 처리할 수 있는 에이전트의 수입니다.
오늘 종결된 케이스 작업 항목	특정 날짜에 종결된 케이스 작업 항목의 수입니다.

에이전트용 보고서

보고서 이름	설명
활성 채팅	진행 중인 채팅 대화의 수입니다.
오늘 완료된 채팅	특정 날짜에 완료된 채팅의 수입니다.
오늘 채팅 거부	특정 날짜에 거부된 채팅의 수입니다.
활성 케이스	진행 중인 케이스의 수입니다.
오늘 해결된 케이스	특정 날짜에 해결된 케이스의 수입니다.

Amazon Connect 보고서(전화)

보고서 이름	설명
활성 호출	고객과 에이전트 간에 진행 중인 통화의 수입니다.
평균 통화 기간	특정 날짜에 고객과 에이전트 간의 평균 통화 시간입니다.
사용 가능한 에이전트	온라인 에이전트 수입니다.
중단된 통화	에이전트가 특정 날짜에 참석할 수 없었던 통화의 수입니다.
오늘 처리된 통화	특정 날짜에 에이전트가 참석한 통화의 수입니다.
평균 대기 시간	고객이 에이전트와 대화하기 전에 기다려야 하는 평균 시간(분)입니다.
ACW 상태의 연락처	통화가 끝난 후 에이전트가 조치를 취해야 하는 고객 통화 수입니다.
가장 오래된 연락처 연령	고객이 에이전트와 통화하기 전에 가장 오래 기다려야 했던 통화입니다.
평균 풍부 시간(초)	고객이 에이전트의 응답을 기다린 후 콜 연결을 끊기 전까지의 평균 시간입니다.

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

예약된 작업

예약된 작업	설명
[Channel Management] 임시 용량 무효화 재설정	2분마다 작업을 실행하여 잘못되거나 만료되어 무효화된 용량을 확인하고 이전의 채널 용량으로 재설정합니다.

속성

속성	설명
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Channel Management에서 목록을 자동으로 새로 고침하지 않으려면 선택합니다. • 유형: True 또는 False • 기본값: True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Channel Management에서 목록을 자동으로 새로 고침하지 않으려면 선택합니다. • 유형: True 또는 False • 기본값: True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Channel Management 목록의 자동 새로 고침 간격을 정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	채널 관리 표시기에서 데이터를 새로 고치는 빈도를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	채널 개요 컨테이너의 카드에 대한 자동 새로 고침 간격을 정의합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	채널에 할당 그룹 대화형 필터를 표시합니다. • 유형: True 또는 False • 기본값: True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time_minutes	무효화되는 채널 용량의 지속 기간입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 12시간

기계번역

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

주:
기본적으로 채널 관리 속성은 〔sys_properties〕 테이블에 표시되지 않습니다. 채널 관리 속성을 사용하려면 필요한 속성을 시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성 추가 를 참조하십시오.

스케줄링

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
교대조 계획 수립 사용자 〔sn_shift_planning.user〕	일정 및 교대조를 볼 수 있는 기능을 포함하여 일정에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	
교대조 계획 수립 에이전트 〔sn_shift_planning.agent〕	에이전트에게 자신의 달력에 액세스하고 교대조 교환 또는 휴가를 요청할 권한을 부여합니다.	sn_shift_planning.user
교대조 계획 수립 관리자 〔sn_shift_planning.admin〕	일정과 근무 교대조를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

테이블

테이블	설명
sn_shift_planning_time_worked_summary	에이전트의 작업 시간 요약을 저장합니다.
sn_shift_planning_agent_time_work	클럭인/클럭아웃 시간 등 에이전트가 작업한 시간을 저장합니다. 에이전트가 일찍 로그인하거나 늦게 로그아웃하는 경우, 클럭인/클럭아웃 시간 대신 교대조 시작 및 교대조 종료 시간이 저장됩니다.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	에이전트의 클럭인/클럭아웃 시간을 저장합니다. 에이전트가 로그인/로그아웃하거나 현재 상태를 변경하면 데이터가 검색됩니다.

속성

속성	설명
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	에이전트 일정을 캐시할 일 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	에이전트의 일정 준수 정보를 계산하고 표시합니다. • 유형: 부울 • 기본값: True

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

속성

속성	설명
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	임계치 설정은 에이전트가 예정된 시간보다 빠르게 혹은 늦게 클럭인/클럭아웃해도 미준수로 간주되지 않는 시간을 분 단위로 표시합니다. 에이전트가 예정된 시작 시간 전에 업무를 시작해도 되는 유연 시간이 얼마나 허용되는지를 나타냅니다. • 유형: 정수 • 기본값: 60분
sn_shift_planning.adherence_threshold	준수 상태인 임계치의 백분율을 설정합니다. 정의된 임계치 값(70%) 이상을 충족하지 않는 에이전트는 미준수 에이전트로 간주됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	일치 유연성에 대한 하한 임계치 백분율을 설정합니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	일치 유연성에 대한 상한 임계치 백분율을 설정합니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	에이전트가 클럭아웃을 잊었을 때 시스템이 대기한 후에 자동 클럭아웃 이벤트를 생성하는 임계치 시간입니다. 예를 들어, 에이전트의 계획된 근무 교대조가 오전 8시부터 오후 5시이며 오후 5시에 클럭아웃하지 않으면 시스템이 임계치 시간에 따라 60분을 대기한 후 자동 클럭아웃 이벤트를 생성합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 60분

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

비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
에이전트 작업 시간 이벤트 트리거	에이전트 현재 상태 (awa_agent_presence)	에이전트의 현재 상태가 변경될 때마다 클럭인/클럭아웃 이벤트를 설정합니다.

예약된 작업

이름	설명
교대조 계획 수립 - 모든 에이전트 일정 캐시 삭제	sn_shift_planning_agent_availability 테이블에서 캐시를 삭제합니다. • 매일 오전 2:30에 자동으로 실행됩니다. • 데이터를 가져올 때 요청 시 이 작업을 실행합니다.
클럭아웃 이벤트 생성(클럭아웃 이벤트가 트리거되지 않는 시나리오의 경우)	에이전트가 클럭아웃하지 않은 경우 4시간마다 클럭아웃 이벤트를 생성합니다. 주: 에이전트의 근무 교대조 시간을 오전 8시부터 오후 5시까지로 간주하고 *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* 속성값이 60분으로 설정됩니다. 에이전트가 클럭인한 후에 클럭아웃하지 않은 경우, 예약된 작업이 오후 6시(오후 5시 + 60분)까지 기다리고 그때까지도 클럭아웃이 발생하지 않으면 시스템에서 에이전트의 교대조 종료 시간으로 클럭아웃 이벤트를 생성합니다.
에이전트의 작업 시간 요약 채우기	매일 실행되어 전날의 에이전트의 계획 및 실제 근무 교대 시간을 기준으로 작업 시간, 준수 및 일치 상태를 계산합니다. 값은 (sn_shift_planning_time_worked_summary) 테이블에 저장됩니다.
실제 근무 이벤트에 대한 래퍼 종료 시간 업데이트	매일 실행되어 실제 근무 래퍼 종료 시간이 마지막 클럭아웃 시간과 일치하는지 확인합니다.
(일정 준수) 일일 데이터 수집	매일 작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 데이터를 수집합니다.
(일정 준수) 기록 데이터 수집	작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 이력 데이터를 수집합니다.
(일정 준수) 주별 데이터 수집	매주 작업을 실행하고 관리자 작업 공간의 모든 표시기의 데이터를 수집합니다.

휴가 및 교대조 교환 요청 승인에 대한 기한 설정: 관리자는 휴가 요청 및 교대조 교환 요청 승인 플로우에 대한 기한 논리를 구성할 수 있습니다. 승인 기한은 요청 시작 날짜 이전의 일 수로 설정됩니다. 기본값은 2일이며, 이는 곧 요청 시작 날짜 2일 전까지 승인이 되지 않으면 자동으로 거부된다는 뜻입니다. 플로우 구성에 대한 자세한 내용은 Flow Designer에서 첫 번째 플로우 빌드 를 참조하십시오.

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

수요 예측

예측 구성

이름	설명
할당된 케이스	케이스에 대한 데이터를 수집합니다.
생성된 채팅 상호작용	채팅 상호작용에 대한 데이터를 수집합니다.

모든 예측 구성에 기본적으로 **WFO** 예측 시계열 메트릭 유지 정책을 사용할 수 있습니다. 기본적으로 이 유지 정책은 모든 zboot 고객에 대해 지난 3년간의 데이터를 15분 간격으로 저장합니다.

자원 변환 수식

이름	이 자원 예측 구성을 생성하는 수식
판매 지원을 위한 자원	([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ## ## - ## ##]
서비스 지원을 위한 자원	([FC: ### ###] * [FP: ## ### ## ## - ### ##]) + ([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ## ## - ### ##])
기술 지원을 위한 자원	([FC: ### ###] * [FP: ## ### ## ## - ## ##]) + ([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ## ## - ## ##])

수식 매개변수

이름	설명
서비스 지원: 평균 케이스 작업 시간	서비스 지원 에이전트가 케이스에 대해 수행한 작업의 평균 시간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 0.5입니다.
서비스 지원: 평균 채팅 작업 시간	서비스 지원 에이전트가 각 상호작용에 대해 수행한 평균 채팅 기간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 0.25입니다.
기술 지원: 평균 케이스 작업 시간	기술 지원 에이전트가 케이스에 대해 수행한 작업의 평균 시간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 1입니다.
기술 지원: 평균 채팅 작업 시간	기술 지원 에이전트가 각 상호작용에 대해 수행한 평균 채팅 기간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 0.5입니다.
판매 지원: 평균 채팅 작업 시간	판매 지원 에이전트가 각 상호작용에 대해 수행한 평균 채팅 기간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 0.5입니다.

예측 구성에 대한 매개변수를 생성하는 경우 예측 속성 섹션에 나열된 기본 예측 매개변수 대신에 구성에 설정된 값이 사용됩니다. 예측 매개변수를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 예측 매개변수를 수정하여 예측 데이터 시각화 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.

예측 속성

이름	설명
sn_agent_forecast.forecast_interval	이력 데이터가 수집되고 예측이 생성되는 가장 작은 간격(분)입니다. 유효한 값은 15와 60입니다.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	관리자 작업 공간의 15, 30, 60분 간격 시계열 차트에 표시될 과거 일수입니다.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart	관리자 작업 공간의 일일 간격 시계열 차트에 표시될 과거 일수입니다.

수요 예측에 대한 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
예측 관리자 〔sn_agent_forecast.admin〕	예측 구성 테이블을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리 권한을 부여합니다.	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
예측 사용자 〔sn_agent_forecast.user〕	예측 구성 테이블에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	

수요 예측의 테이블

테이블	설명
예측 구성 〔sn_agent_forecast_configuration〕	데이터 수집 정의 및 자원 변환 수식 구성을 정의합니다.
예측 매개변수 〔sn_agent_forecast_parameter〕	수식에 필요한 예측 매개 변수를 정의합니다.
예측 구성 그룹 〔sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group〕	자원 변환 수식을 할당 그룹과 연결합니다.

기본적으로 예측 구성은 다음 그룹에 사용할 수 있습니다.

- 판매 지원
- 서비스 지원
- 기술 지원

수요 예측을 위한 작업 예약

이름	설명
수요 예측 데이터 수집 정의에 따른 일일 데이터 수집	매일 오전 2시에 실행됩니다. 데이터 수집 정의 구성에 정의된 테이블별로 모든 그룹에 대해 전날에 15분 간격마다 작성된 기록 수를 계산하여 MetricBase에 저장합니다. 15분 간격으로 수집된 데이터도 매일 간격으로 집계되어 MetricBase에 저장됩니다.

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

수요 예측을 위한 작업 예약

이름	설명
향후 자원 예측	매일 오전 3시에 실행됩니다. 수집한 데이터를 기반으로 향후 예측 자원을 계산하고 해당 데이터를 MetricBase의 Agent Forecast 메트릭에 저장합니다.
전날의 케이스 및 채팅 생성	전날의 데모 케이스 및 채팅을 생성하는 일일 작업입니다.
케이스 데모 데이터 제거	90일이 지난 케이스를 삭제합니다. 기본적으로 사용 설정되지 않습니다.
상호작용 데모 데이터 삭제	90일이 지난 채팅을 삭제합니다. 기본적으로 사용 설정되지 않습니다.

수요 예측을 위한 요청 시 작업

수요 예측 데이터 수집 정의에 따른 이력 데이터 수집	요청 시 실행됩니다. 15분 간격으로 매일 이력 데이터를 수집하고 1,098일(지난 3년)동안 매일 간격으로 데이터를 집계하여 MetricBase에 저장합니다. 작업이 실행되면 일별 이력 데이터 기간 열에는 일일 간격으로 이력 데이터가 수집된 일 수가 표시됩니다. 기간 열에는 15분 간격으로 이력 데이터를 수집한 일수가 표시됩니다. 두 열 모두 예측 구성 〔sn_agent_forecast_configuration〕 테이블과 연결됩니다.
예측 데모 데이터 생성	요청 시 실행됩니다. 데이터 수집 정의에 따라 지난 90일 동안의 데이터를 수집합니다. 향후 작업에 대한 자원 예측을 실행하여 향후 30일 동안의 볼륨 예측 및 인력 배치 계획을 생성합니다. 전날 작업에 대한 케이스 및 채팅 생성을 활성화하여 케이스 및 채팅을 생성합니다 .

Teams

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Teams 사용자 〔sn_team_perf.team_performance_user〕	KPI 테이블을 읽을 수 있는 권한을 부여합니다.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams 관리자 〔sn_team_perf.team_performance_admin〕	Teams 모듈에서 KPI, KPI 그룹 및 할당 그룹을 생성하고 구성하기 위한 접근 권한을 부여합니다.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

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

속성

속성	설명
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	한 KPI 그룹에 추가할 수 있는 상위 표시기의 최대 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	상위 KPI를 정의할 수 있는 지원 KPI의 최대 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	관리자 작업 공간에서 Teams 애플리케이션에 표시할 순서 번호에 따라 우선순위가 지정되는 최대 할당 그룹 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15
sn_team_perf.default_date_range	날짜 범위 선택기에서 설정된 기본 날짜 범위입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30

Performance Analytics 표시기

표시기 이름	설명
최초 접촉 창구에서 해결된 케이스 수	최초 접촉 창구에서 해결된 케이스의 수입니다.
최초 접촉 창구에서 해결된 P1 케이스 수	최초 접촉 창구에서 해결된 P1 케이스의 수입니다.
최초 접촉 창구에서 해결된 P2 케이스 수	최초 접촉 창구에서 해결된 P2 케이스의 수입니다.
최초 접촉 창구에서 해결된 P3 케이스 수	최초 접촉 창구에서 해결된 P3 케이스의 수입니다.
최초 접촉 창구에서 해결된 P4 케이스 수	최초 접촉 창구에서 해결된 P4 케이스의 수입니다.
케이스의 MTTR	케이스를 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
P1 케이스의 MTTR	P1 케이스를 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
P2 케이스의 MTTR	P2 케이스를 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
P3 케이스의 MTTR	P3 케이스를 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
P4 케이스의 MTTR	P4 케이스를 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
케이스의 CSAT	케이스의 고객 만족도 점수입니다.
P1 케이스의 CSAT	P1 케이스의 고객 만족도 점수입니다.
P2 케이스의 CSAT	P2 케이스의 고객 만족도 점수입니다.
P3 케이스의 CSAT	P3 케이스의 고객 만족도 점수입니다.

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

Performance Analytics 표시기

표시기 이름	설명
P4 케이스의 CSAT	P4 케이스의 고객 만족도 점수입니다.
종결된 케이스 수	종결된 케이스의 수입니다.
종결된 P1 케이스 수	종결된 P1 케이스의 수입니다.
종결된 P2 케이스 수	종결된 P2 케이스의 수입니다.
종결된 P3 케이스 수	종결된 P3 케이스의 수입니다.
종결된 P4 케이스 수	종결된 P4 케이스의 수입니다.
채팅의 평균 대기 시간	채팅의 평균 대기 시간입니다.
처리된 채팅 수	처리된 채팅의 수입니다.
채팅의 평균 처리 시간	채팅의 평균 처리 시간입니다.
중단된 채팅 수	중단된 채팅의 수입니다.
예정 케이스 수	예정된 케이스의 수입니다.
일정 준수	에이전트의 일정 준수 백분율입니다.
일정 일치	에이전트의 일정 준수 백분율입니다.
작업한 시간의 합산 기간	에이전트가 작업한 총 시간입니다.
계획 시간의 합산 기간	에이전트가 계획한 총 시간입니다.
작업하지 않은 시간의 합산 기간	에이전트가 작업하지 않은 총 시간입니다.
사용 가능한 비계획 시간의 합산 기간	에이전트의 사용 가능한 비계획 시간의 총합입니다.

Coaching

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Coaching 관리자 (sn_coaching.admin)	코칭 기회, 평가, 교육 및 기술을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching 코치 (sn_coaching.coach)	코칭 기회, 평가, 교육 및 기술을 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching 교육생 (sn_coaching.trainee)	교육, 평가 및 기술 기록을 추가할 수 있도록 접근 권한을 부여합니다.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
이 기능은 ServiceNow Store에 있는 워크포스 최적화 for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa)로 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 참조하십시오.

비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
코칭 설문 조사 점수 계산	평가 인스턴스 (asmt_assessement_instance)	설문 조사 점수를 기준으로 피드백 등급을 설정합니다.

코칭 기회

코칭 기회 이름	설명	테이블
SLA 위반으로 인한 코칭 기회	담당했던 케이스가 중요하고 우선 순위가 높으면서 SLA를 위반한 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	작업 SLA (task_sla)
낮은 CSAT로 인한 코칭 기회	담당했던 케이스가 고객 만족도 점수가 4 미만인 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	케이스 보고서 (sn_customerservice_case_report)
기술 부여 검증을 위한 코칭 기회	에이전트에게 부여된 기술의 검증을 위한 코칭 기회입니다.	케이스 (sn_customerservice_case)
Knowledge Management 프로세스: 지식 문서의 품질에 대한 코칭	평가를 검토한 결과 지식 문서의 품질을 개선할 필요가 있는 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	케이스 (sn_customerservice_case)
높은 TTR로 인한 코칭 기회	담당했던 케이스의 문제 해결 시간이 3일 이상인 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	케이스 보고서 (sn_customerservice_case_report)
상호작용: 처리 시간으로 인한 코칭 기회	담당했던 상호작용의 처리 시간이 10분 이상인 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	상호작용 (interaction)

주:
비즈니스 요구에 따라 낮은 CSAT, 높은 TTR, SLA 위반 및 처리 시간으로 인한 코칭 기회를 사용자 지정할 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store에 있는 워크포스 최적화 for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa)로 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 참조하십시오.

코칭 설문 조사

이름	설명
채팅 품질 설문 조사	채팅 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 채팅 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.
케이스 품질 설문 조사	케이스 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 케이스 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.

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

속성

속성	설명
sn_coaching.learning_default_duration	지식 문서 읽기나 교육을 완료할 때까지 남은 일 수입니다. 관리자(sn_wfo.admin)는 교육생이 문서 읽기나 교육을 완료할 수 있는 일 수를 설정합니다. 일 수는 교육생이 교육을 완료해야 하는 기한으로 변환됩니다. 기한은 교육생의 시간대를 고려하여 현재 날짜부터 계산됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	교육생이 교육을 완료해야 하는 기한을 설정할 때 주말을 제외합니다. • 유형: True | False • 기본값: True

Coaching with Learning

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store에 있는 워크포스 최적화 for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa)로 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 참조하십시오.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Learning 관리자 (sn_lc.learning_admin)	카탈로그, 학습 컨텐츠, 역할을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)하고 학습 소스를 구성할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
학습 카탈로그 관리자 (sn_lc.catalog_manager)	학습 카탈로그를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
학습 카탈로그 그룹 관리자 (sn_lc.catalog_group_manager)	그룹을 기반으로 학습 카탈로그를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
학습 컨텐츠 생성자 (sn_lc.content_creator)	내부 코스를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	sn_lc.content_reader
학습 컨텐츠 작성자 (sn_lc.content_writer)	학습 코스에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	sn_lc.content_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.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
학습 컨텐츠 독자 〔sn_lc.content_writer〕	학습 코스에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	
학습 컨텐츠 자문가 〔sn_lc.learning_advisor〕	학습 작업을 할당할 수 있습니다.	
학습 작업 생성자 〔sn_lc.task_creator〕	학습 작업에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	

테이블

테이블	설명
학습 외부 컨텐츠 [sn_lc_external_content]	외부 공급업체 시스템에서 가져온 외부 코스 항목의 상세 정보를 저장합니다.
Learning 사용자 코스 활동 [sn_lc_user_course_activity]	코스가 할당된 사용자, 상태, 기한 및 학습 코스 이름과 같은 학습 코스 활동의 상세 정보를 저장합니다.
학습 컨텐츠 [sn_lc_content]	ServiceNow에서 생성된 지식 문서, 비디오 등의 내부 학습 컨텐츠에 대한 상세 정보를 저장합니다.
학습 코스 항목 [sn_lc_course_item]	학습 코스가 속한 소스와 같은 학습 코스 항목의 상세 정보를 저장합니다.
학습 카탈로그 [sn_lc_catalog]	학습 카탈로그 항목의 상세 정보를 코스 항목과 함께 저장합니다.
학습 작업 [sn_lc_learning_task]	학습 작업이 할당된 사용자, 학습 작업을 완료해야 하는 기한 등 학습 작업에 대한 상세 정보를 저장합니다.
학습 시스템 구성 [sn_lc_learning_system_configuration]	소스의 구성 매개변수를 저장합니다(외부 공급업체 학습 관리 시스템).

속성

속성	설명
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	코칭 평가 활동을 제공합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_created	현재 라이선스를 사용하지 않으며 Coaching with Learning의 코스 항목과 학습 작업으로 대체됩니다.

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

속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	학습 작업에 대한 권한 부여를 설정하는 동안 주말을 제외하려면 속성을 사용합니다. • 유형: true|false • 기본값: true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	학습 코칭 모듈의 now-list-menu 구성요소에 대한 데이터 배열 속성입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 데이터 배열에 대한 스크립트
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON 객체를 내부 객체로 변환하고 API 호출을 통해 가져온 기록의 단어 제한을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16384 **주:** 원하는 값을 설정하려면 이 시스템 속성을 추가 해야 합니다. 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스와 동기화할 때 인스턴스로 가져오는 컨텐츠의 단어 수가 이 속성에 대해 설정된 값을 초과하면 동기화가 실패합니다.
com.snc.process_flow.serialized_val_size_limit	플로우 실행 세부 정보에서 각 레코드의 런타임 값에 허용되는 바이트 수를 지정합니다. 자르기 방지를 위해 값을 0보다 작거나 같은 정수로 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16384 **주:** 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스와 동기화할 때 인스턴스로 가져오는 컨텐츠의 단어 수가 이 속성에 대해 설정된 값을 초과하면 동기화가 실패합니다.

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store에 있는 워크포스 최적화 for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa)로 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 참조하십시오.

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

기술 추천

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
기술 추천 사용자 (sn_sre.user)	기술 추천 테이블을 볼 수 있는 권한을 부여합니다.	wfo.user
기술 추천 관리자 (sn_sre.admin)	기술 추천에 대한 속성을 편집할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• wfo.admin • sn_sre.user

다음으로 이동 기술 추천 〉 구성 을 클릭하여 이러한 속성을 구성합니다.

속성

속성	설명
기술 추천 활성화. sn_sre.enable_skill_recommendation	에이전트의 기술 추천을 시작하려면 이 속성을 활성화합니다. • 유형: True | False • 기본값: True
지도 학습을 기반으로 예측할 수 있는 기술의 최대 수. sn_sre.max_supervised_skills	지도 학습을 사용하여 예측 신뢰도로 주문한 각 인시던트에 대해 예측할 수 있는 최대 기술 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3
지도 학습을 기반으로 예측할 수 있는 기술의 최대 수. sn_sre.max_unsupervised_skills	자율 학습을 사용하여 예측 신뢰도로 주문한 각 인시던트에 대해 예측할 수 있는 최대 기술 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3
Predictive Intelligence에서 에이전트에게 권장하기 전에 에이전트에 대해 동일한 기술을 예측해야 하는 횟수. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Predictive Intelligence에서 에이전트의 기술을 권장하기 전에 에이전트에 대해 동일한 기술을 예측해야 하는 횟수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
유사한 케이스의 기술을 추천하는 유사성 솔루션 정의. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	자율 학습을 사용하여 케이스를 해결하기 위해 기술을 예측하는 데 사용하는 Predictive Intelligence 솔루션 정의의 이름입니다. 자체 솔루션 정의를 생성한 경우 기본 솔루션 정의를 생성한 것으로 바꿀 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.

속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
케이스에 맞는 기술을 추천하는 유사성 솔루션 정의. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	지도 학습을 사용하여 케이스를 해결하기 위해 기술을 예측하는 데 사용하는 Predictive Intelligence 솔루션 정의의 이름입니다. 자체 솔루션 정의를 생성한 경우 기본 솔루션 정의를 생성한 것으로 바꿀 수 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

예약된 작업

예약된 작업	설명
기술 예측 시작	전날 종결된 모든 인시던트에 대해 매일 오전 1시에 작업을 실행합니다. 유사한 미해결 인시던트를 해결하기 위해 인시던트를 종결하는 데 사용할 기술을 권장합니다.

테이블

테이블	설명
사용자 예측 기술 (sn_sre_user_predicted_skill)	• 사용자에 대한 기술 예측 횟수를 저장합니다. • 지난 60일 동안 권장하지 않은 기술은 이 테이블에서 자동으로 삭제됩니다.
작업 예측 기술 (sn_sre_task_predicted_skill)	• 각 유형의 인시던트를 해결하기 위해 예측된 기술을 저장합니다. • 생성된 지 60일이 넘은 기록은 이 테이블에서 자동으로 삭제됩니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 도메인 분리

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다. 의 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 도메인 분리는 애플리케이션의 모든 기능에 적용되도록 구성됩니다. 데이터 분리는 논리 및 프로세스 분리와 함께 구성됩니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 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.

지원 수준: 기본

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

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

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

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 도메인 분리가 작동하는 방식

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 도메인 분리에는 설정이나 구성이 필요하지 않습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Channel** Management용 도메인 분리

선택한 도메인을 기준으로 케이스, 상호작용 및 관련 작업과 같은 작업 항목이 표시됩니다. Channel Management에서 도메인을 기준으로 작업 할당이 라우팅되는 방법에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 Advanced Work Assignment 를 참조하십시오.

Channel Management의 도메인 분리 테이블은 다음과 같습니다.

- 서비스 채널 보고서 [m2m_awa_service_channel_report]
- 큐 보고서 [m2m_awa_queue_report]

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링용 도메인 분리

에이전트 일정이 생성되어 에이전트에게 할당되면 해당 일정은 에이전트가 속한 도메인에서만 사용할 수 있습니다.

스케줄링의 도메인 분리 테이블은 다음과 같습니다.

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

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

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 Teams에 대한 도메인 분리

sn_wfo_add_manager 테이블이 도메인 분리됩니다. 사용자가 추가 관리자로 추가되면 해당 사용자는 해당 도메인 내의 사용자만 볼 수 있습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 기술 추천에 대한 도메인 분리

기술 추천의 도메인 분리 테이블

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 Coaching에 대한 도메인 분리

ITSM용 워크포스 최적화의 Coaching에서 도메인 분리가 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 Coaching 을 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

관리자 작업 공간 방문 페이지 생성

비즈니스 요구사항에 따라 방문 페이지를 생성합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

방문 페이지를 설정하는 데 필요한 보고서와 핵심성과지표를 생성합니다.

필요한 역할: sn_mgr_workspace.admin

이 태스크 정보
방문 페이지에는 작업 공간의 초기 뷰인 보고서 세트가 표시됩니다. 자신에게 가장 중요한 메트릭 및 추세를 모니터링할 수 있도록 방문 페이지를 사용자 지정하여 Workforce Optimization 환경을 개선할 수 있습니다. 사용자 인터페이스(UI) 빌더를 사용하여 데이터 시각화 구성요소를 추가하고 추적 및 모니터링하려는 위젯과 보고서를 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간에 대한 사용자 지정 방문 페이지 만들기를 참조하십시오.

UI Builder를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 기존 CSM 방문 페이지를 복제합니다.

  주:
  애플리케이션 범위를 CSM Workspace, CSM Manager Workspace 또는 Workforce Optimization으로 설정할 수 있습니다. 페이지 복제 작업은 전역 범위에서 사용할 수 없습니다.

- 페이지에서 컨테이너를 추가하거나 편집합니다.
- 각 컨테이너에 대한 시각화를 추가하거나 편집합니다.
- 페이지 또는 컨테이너의 레이아웃을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 워크플레이스 경험 〉 관리자 〉 방문 페이지.
2. **CSM** 방문 페이지를 클릭합니다.
3. 페이지 복제를 클릭합니다.

   주:
   페이지 복제 작업은 애플리케이션 범위가 CSM 작업 공간일 때 사용할 수 있습니다.

4. 양식을 작성합니다.

   레이아웃 및 사용 가능한 하위 슬롯 필드의 설정에 따라 페이지에서 컨텐츠가 렌더링되는 방식이 결정됩니다.

   방문 페이지 속성 및 레이아웃

필드	설명
이름	방문 페이지의 이름입니다.
구성요소	구성요소는 기본적으로 sn-page로 설정되고 읽기 전용입니다.
순서	방문 페이지의 순서입니다. 방문 페이지가 여러 개 있는 경우에는 순서에 따라 방문 페이지 우선순위가 결정됩니다. 순서 값이 낮은 페이지가 순서 값이 높은 페이지에 우선합니다.
활성	방문 페이지가 활성 상태인지 여부를 확인합니다. 방문 페이지가 표시되도록 하려면 활성화합니다.
선택적 페이지 제목	페이지에 표시할 제목입니다.
사용 가능한 하위 슬롯	미리 정의된 하위 슬롯 스타일입니다.
레이아웃	페이지의 열 레이아웃입니다.

5. 업데이트를 클릭하여 방문 페이지를 저장합니다.
6. 옵션: 사용자가 방문 페이지에 액세스할 수 있는 권한을 구성합니다.
   a. **UX** 페이지 요소 권한 관련 목록을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 표시할 방문 페이지의 역할 또는 그룹을 선택합니다.
   d. 제출을 클릭하여 권한을 저장합니다.
   하위 요소를 포함한 모든 페이지 요소의 경우, 주어진 역할 또는 그룹 집합이 제한될 수 있습니다. 역할 또는 그룹에 설정된 요소 권한이 없으면 모든 사용자에게 요소가 표시됩니다. 일부 요소 권한이 설정되어 있는 경우 사용자가 요소를 볼 수 있는 하나의 역할 또는 그룹 할당만 필요합니다.
7. 컨테이너를 구성합니다.
   a. **UX** 페이지 요소 관련 목록을 클릭합니다.
   b. 새 컨테이너를 클릭하거나 기존 컨테이너를 선택합니다.
   c. 양식을 작성합니다.

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

컨테이너 속성 및 레이아웃

필드	설명
이름	컨테이너의 이름입니다.
구성요소	구성요소는 기본적으로 sn-page-container로 설정되고 읽기 전용입니다.
상위 요소	컨테이너가 있는 방문 페이지입니다.
슬롯	상위 요소의 슬롯 구성 내 구성요소 배치입니다.
순서	페이지가 표시되는 순서입니다.
테두리	컨테이너 주위에 테두리를 설정하려면 활성화합니다.
선택적 컨테이너 제목	컨테이너에 표시할 제목입니다.
유형	시각화 스타일의 유형을 선택합니다.
사용 가능한 하위 슬롯	미리 정의된 하위 슬롯 스타일입니다.
레이아웃	페이지의 열 레이아웃입니다.

8. 위젯을 구성합니다.

a. 새 시각화를 클릭하거나 기존 위젯을 선택합니다.

b. 양식을 작성합니다.

위젯 속성 및 레이아웃

필드	설명
이름	위젯의 이름입니다.
구성요소	구성요소는 기본적으로 sn-page-widget-visualization으로 설정되고 읽기 전용입니다.
상위 요소	위젯이 있는 컨테이너입니다.
슬롯	상위 요소의 슬롯 구성 내 구성요소 배치입니다.
순서	구성요소가 표시되는 순서입니다.
보고서	렌더링할 보고서 선택: ○ 단일 점수 ○ 추세 기준 ○ 목록 주: 보고서 또는 **PA** 위젯을 선택하고 채웁니다. 하지만 둘 다 표시할 수는 없습니다.
PA 위젯	렌더링하려는 PA 위젯을 선택합니다. ○ 단일 점수 ○ 시계열

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

필드	설명
	주: 보고서 또는 **PA** 위젯을 선택하고 채웁니다. 하지만 둘 다 표시할 수는 없습니다.
선택적 위젯 레이블	위젯에 표시할 레이블입니다.
크기 변형	위젯의 크기를 선택합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 작게 ○ 보통 ○ 크게 ○ 아주 크게 주: 모든 크기 변형이 모든 위젯에 적용되는 것은 아닙니다.
테두리	위젯 주위에 테두리를 넣으려면 선택합니다.
새로 고침 간격	새 데이터를 사용하여 위젯을 새로 고치기 전까지의 시간(분)을 결정합니다. 이 간격은 사용자가 방문 페이지에서 벗어날 때 시작되고 사용자가 방문 페이지로 다시 돌아오면 끝납니다. 주: 자동 새로 고침은 없지만 사용자는 언제든 새로 고침 버튼을 클릭할 수 있습니다.
추가 상세 정보	위젯에 대해 알아야 할 추가 정보입니다.
시각화 SysID〔읽기 전용〕	위젯에 지정된 ID입니다.
보고서 유형〔읽기 전용〕	렌더링되는 보고서의 유형입니다.

9. 업데이트 또는 제출을 클릭하여 페이지 요소에 대한 변경을 저장합니다.
10. 업데이트를 클릭하여 방문 페이지 변경 사항을 저장합니다.

기본 방문 페이지 설정

기본 방문 페이지를 설정하여 비즈니스와 가장 관련도가 높은 정보를 화면에 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_mgr_workspace.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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리자 〉 모든 워크플레이스.
2. 관리자 작업 공간을 클릭합니다.
3. PA 표시기 또는 컨테이너를 끌어서 놓습니다.
4. 보고서 또는 표시기의 새로 고침 빈도 간격을 설정합니다.
5. 방문 페이지 관련 목록에서, 기본값으로 설정할 방문 페이지의 주문 필드 값을 최소로 설정합니다.

   주:
   최소 순서 값이 있는 방문 페이지는 기본 방문 페이지로 간주됩니다.

6. 옵션: 다음으로 이동하여 기본 방문 페이지 할당을 확인합니다. 워크플레이스 경험 〉 관리자 〉 방문 페이지
   기본값으로 설정할 방문 페이지에 최소 순서 값이 있는지 확인합니다.

관리자 작업 공간의 필터 구성

스케줄링 및 Coaching 애플리케이션의 필터를 구성하고 채널 관리의 기본 필터를 사용하여 검색 결과를 세분화합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_csm_wfo_workspa.admin

이 태스크 정보
구성된 필터를 기준으로 스케줄링 및 Coaching 애플리케이션의 데이터를 조회 및 분석합니다. 채널 관리에는 기본 필터만 사용할 수 있으며 새 필터는 구성할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 관리자 작업 공간 구성 〉 필터 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필터 구성 양식

이름	설명
필터 이름	필터 구성의 고유한 이름입니다.
테이블	필터가 구성되는 테이블입니다. 주: 각 모듈의 특정 테이블 또는 데이터베이스 뷰를 기준으로만 필터링할 수 있습니다. 애플리케이션별로 사용할 수 있는 테이블 및 데이터베이스 뷰의 목록은 관리자 작업 공간의 필터 구성 테이블을 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.

이름	설명
필드	필터링할 기준이 되는 필드입니다.
필터 쿼리	쿼리를 수행하여 필터 옵션의 범위를 좁힙니다.
유형	○ 선택: 선택 유형 필드입니다. ○ 참조: 참조 유형 필드입니다.
순서	관리자 작업 공간의 필터 표시 순서입니다.
작업 공간 모듈	필터 구성을 표시하는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 모듈입니다.
활성	관리자 작업 공간에서 필터 구성을 활성화합니다.
Macroponent	메타데이터 정의 Seismic 구성 요소입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

서비스 채널 및 큐 설정

에이전트의 가용성, 역량 및 기술에 따라 작업 항목이 에이전트에게 자동으로 라우팅되도록 서비스 채널, 큐 및 핵심성과지표(KPI)를 설정할 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 채널 관리자는 서비스 채널 및 작업 항목 큐를 설정하여 관리자가 팀에서 수행 중인 작업과 팀에서 작업 중인 특정 항목의 실시간 운영 메트릭을 볼 수 있도록 할 수 있습니다. 또한 메트릭 및 목록의 실시간 새로 고침 간격을 구성하여 관리자가 항상 자신의 팀에 대한 최신 정보를 볼 수 있도록 할 수 있습니다.

필터를 구성하여 검색을 세분화하고 대상 결과를 확인합니다. 필터는 세션의 모든 채널 관리 페이지에서 유지됩니다. 대화형 필터에 매핑할 수 있는 채널, 큐, 에이전트 및 그룹의 기본 대화형 필터 및 KPI 보고서 목록을 보려면 Channel Management 섹션에서 대화형 필터를 참조하십시오. 기본적으로 할당 그룹 필터는 귀하가 관리하는 모든 목록 및 그룹에 적용됩니다. `sn_channel_mgmt.filter_config.enable` 속성을 사용하여 대화형 필터를 비활성화할 수 있습니다.

서비스 채널 및 큐 추가

서비스 채널과 큐를 추가하여 수신 작업 항목을 에이전트에 자동으로 라우팅합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보

서비스 채널은 에이전트에 특정 유형의 작업 항목을 할당하는 방법입니다. 기존 서비스 채널을 수정하거나 사용자 지정 서비스 채널을 생성할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 서비스 채널을 생성하려면 다음을 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 채널 관리 〉 서비스 채널.
   b. 새로 만들기를 클릭하고 서비스 채널 생성 을 참조하여 서비스 채널을 생성합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.
   서비스 채널이 생성됩니다.
2. 큐를 생성하려면 다음을 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 채널 관리 〉 큐 을 클릭하거나 서비스 채널을 선택하고 큐 탭을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭하고 작업 항목 큐 생성 을 참조하여 큐를 생성합니다.
   서비스 채널에 큐가 생성됩니다.

할당 규칙 및 그룹 생성

에이전트 할당 규칙을 정의하고 큐의 오버플로우 작업 할당을 받을 자격이 있는 에이전트 그룹을 지정합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

서비스 채널을 생성하기 전에 새 할당 규칙을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 서비스 채널 생성 을 참조하십시오. AWA(Advanced Work Assignment)를 사용하여 에이전트의 가용성, 용량 및 기술을 기준으로 에이전트에게 작업 항목을 자동으로 라우팅합니다.

필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보
적격 할당 그룹은 큐 항목에서 작업할 수 있는 하나 이상의 에이전트 그룹으로 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 채널 관리 〉 큐.
2. 할당 규칙을 정의하려는 큐를 클릭합니다.
3. 할당 자격 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

할당 자격 양식

필드	정의
에이전트 할당 규칙	작업 항목이 할당되는 방식을 결정하는 규칙의 이름입니다. 목록에서 할당 규칙을 선택합니다.
적합한 시간	AWA에서 다음 할당 대상인 에이전트 세트를 고려하기 전까지의 시간 길이(초)입니다.
그룹	할당 자격이 있는 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	정의
	○ 잠금() 아이콘을 클릭하여 잠금을 해제하고 적격 할당 풀에서 에이전트 그룹을 선택합니다. ○ 잠금() 아이콘을 클릭하여 잠급니다.

5. 제출을 클릭하여 적격 대상을 생성하거나, 적격 할당 풀을 수정할 경우에는 업데이트합니다. 큐(awa_queues) 테이블이 적격 할당 그룹으로 업데이트됩니다.

주:
새 서비스 채널의 경우, 먼저 새 할당 규칙을 생성한 다음 서비스 채널을 생성 해야 합니다.

서비스 채널에 대한 **KPI** 구성

서비스 채널에서 팀의 핵심성과지표(KPI)를 구성하여 팀에서 진행 중인 작업 및 실시간 성과를 추적합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보
기본적으로 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화로 구성된 Channel Management 보고서를 추가하거나 나에게 가장 중요한 새 KPI 보고서를 생성합니다. 핵심성과지표는 관리자가 다음 동작을 수행하는 데 도움을 줍니다.

- 팀이 채널과 큐 간에 작업을 적극적으로 진행하면서 실시간 성과를 검토합니다.
- KPI에 대한 진행률을 추적하고 에이전트, 팀 및 개별 성과를 드릴다운합니다.
- 모든 큐를 드릴다운하고 진행 중인 케이스, 상호작용 및 작업을 모니터링합니다.
- 채팅 귓속말을 사용하여 요청된 작업 항목에 대해 에이전트를 지원하거나 작업에 작업 메모를 추가합니다.
- 보고서를 수정할 필요 없이 할당 그룹 대화형 필터를 사용하여 대시보드에서 데이터를 세분화합니다. 자세한 내용은 대화형 필터 를 참조하십시오.

KPI 점수는 5초 간격으로 자동으로 새로 고침됩니다. 그러나 *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* 속성을 추가하여 새로 고침 간격을 수정하거나 *sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable* 속성을 사용하여 자동으로 새로 고침되지 않도록 선택할 수 있습니다. 또한 서비스 채널 카드는 *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* 시스템 속성에서 구성한 대로 2분마다 자동으로 새로 고침되며 혹은 새로 고침() 아이콘을 클릭하여 수동으로 새로 고침할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 채널 관리 〉 서비스 채널.
2. KPI를 추가하려는 서비스 채널을 클릭합니다.

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

3. 보고서 탭에서 편집을 클릭합니다.

   주:
   보고서 탭이 보이지 않으면 보고서 관련 목록을 추가 해야 합니다.

4. 기본적으로 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화로 구성된 Channel Management 보고서를 선택하고 추가합니다.

   주:
   보고서의 정의를 검토하고 나에게 가장 중요한 서비스 채널에 적용할 수 있는 필터를 추가합니다.

5. 저장을 클릭합니다.
6. 옵션: 팀에 명시적으로 적용할 수 있는 KPI 보고서를 생성하려면 다음을 수행하십시오.

   a. 다음으로 이동 보고서 〉 새로 작성.

   b. 세부 정보를 입력합니다.
   자세한 내용은 단일 점수 보고서 생성 을 참조하십시오.

   c. 저장을 클릭합니다.
   KPI 보고서가 생성됩니다.

   d. 다음으로 이동 보고서 〉 관리자 〉 대화형 필터.

   e. **Channel Management** 그룹 필터를 클릭합니다.

   f. 대화형 필터 참조 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 클릭합니다.
   대화형 필터 참조 - Channel Management 그룹 필터 페이지가 나타납니다.

   g. KPI 보고서의 테이블 이름 및 필드 이름을 선택합니다.
   자세한 내용은 참조 필드 대화형 필터 생성 을 참조하십시오.

   h. 제출을 클릭합니다.

   i. 서비스 채널에 추가할 KPI 보고서별로 1~4단계를 반복합니다.

   - KPI 보고서는 100, 200 등의 순서로 표시되면서 추가됩니다. 선택하는 동안 KPI 보고서의 순서를 변경할 수도 있습니다.
   - 기본적으로 보고서 이름은 이름으로 간주됩니다. 그러나 비즈니스 요구에 따라 표시 이름을 변경할 수 있습니다.

결과
KPI가 서비스 채널에 추가되고 채널 페이지에 표시됩니다. 순서 번호가 가장 낮은 첫 KPI 5개가 서비스 채널 카드에 표시됩니다.

큐에 대한 **KPI** 구성

서비스 채널에서 범주별로 수신 작업을 추적할 수 있도록 큐의 핵심성과지표(KPI)를 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.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

프로시저

1. 큐에 KPI를 추가하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

2. 보고서 탭에서 편집을 클릭합니다.

주:
보고서 탭이 보이지 않으면 보고서 관련 목록을 추가 해야 합니다.

3. 기본적으로 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화로 구성된 Channel Management 보고서를 추가합니다.

주:
보고서의 정의를 검토하고 나에게 가장 중요한 서비스 채널에 적용할 수 있는 필터를 추가합니다.

4. 저장을 클릭합니다.

5. 옵션: 팀에 명시적으로 적용할 수 있는 KPI 보고서를 생성하려면 다음을 수행하십시오.

a. 다음으로 이동 보고서 > 새로 작성.

b. 세부 정보를 입력합니다.
자세한 내용은 단일 점수 보고서 생성 을 참조하십시오.

c. 저장을 클릭합니다.
KPI 보고서가 생성됩니다.

d. 다음으로 이동 보고서 > 관리자 > 대화형 필터.

e. **Channel Management** 큐 필터를 클릭합니다.

f. 대화형 필터 참조 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 클릭합니다.
대화형 필터 참조 - Channel Management 큐 필터 페이지가 나타납니다.

g. KPI 보고서의 테이블 이름 및 필드 이름을 선택합니다.
자세한 내용은 참조 필드 대화형 필터 생성 을 참조하십시오.

h. 제출을 클릭합니다.

i. 큐에 추가할 KPI 보고서별로 1~4단계를 반복합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
핵심성과지표가 큐에 추가되어 채널 페이지에 있는 모든 큐 탭에 표시됩니다.
기본적으로 KPI 점수는 5초 간격으로 자동으로 새로 고침됩니다. 그러나 sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds 속성을 추가하여 새로 고침 간격을 수정할 수 있습니다.

에이전트에 대한 **KPI** 구성

서비스 채널에서 에이전트의 핵심성과지표(KPI)를 구성하여 에이전트가 진행 중인 작업 및 실시간 성과를 추적합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보
핵심성과지표를 채널에 추가하면 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 채널 및 큐 전반에서 적극적으로 작업을 수행 중인 에이전트의 실시간 성과를 검토합니다.
- KPI와 대비하여 진행률을 추적하고 에이전트 및 개별 성과를 드릴다운합니다.

KPI 점수는 30초 간격으로 자동으로 새로 고침됩니다. 그러나 *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* 속성을 추가하여 새로 고침 간격을 수정할 수 있습니다. 또한 서비스 채널 카드는 *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* 시스템 속성에서 구성한 대로 2분마다 자동으로 새로 고침되며 혹은 새로 고침() 아이콘을 클릭하여 수동으로 새로 고침할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 채널 관리 〉 서비스 채널.
2. KPI를 추가하려는 서비스 채널을 클릭합니다.
3. 에이전트 보고서 관련 목록을 클릭합니다.
4. 기본적으로 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화로 구성된 Channel Management의 에이전트용 보고서를 추가합니다.

   주:
   보고서의 정의를 검토하고 나에게 가장 중요한 서비스 채널에 적용할 수 있는 필터를 추가합니다.

5. 저장을 클릭합니다.
6. 옵션: 팀에 명시적으로 적용할 수 있는 KPI 보고서를 생성하려면 다음을 수행하십시오.

   a. 다음으로 이동 보고서 〉 새로 작성.

   b. 세부 정보를 입력합니다.
   자세한 내용은 단일 점수 보고서 생성 을 참조하십시오.

   c. 저장을 클릭합니다.

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

KPI 보고서가 생성됩니다.

d. 다음으로 이동 보고서 〉 관리자 〉 대화형 필터.

e. **Channel Management** 에이전트 필터를 클릭합니다.

f. 대화형 필터 참조 관련 목록을 선택하고 새로 만들기를 클릭합니다.
대화형 필터 참조 - Channel Management 에이전트 필터 페이지가 나타납니다.

g. KPI 보고서의 테이블 이름 및 필드 이름을 선택합니다.
자세한 내용은 참조 필드 대화형 필터 생성 을 참조하십시오.

h. 제출을 클릭합니다.

i. 서비스 채널에 추가할 KPI 보고서별로 1~4단계를 반복합니다.

- KPI 보고서는 100, 200 등의 순서로 표시되면서 추가됩니다. 선택하는 동안 KPI 보고서의 순서를 변경할 수도 있습니다.
- 기본적으로 보고서 이름은 이름으로 간주됩니다. 그러나 비즈니스 요구에 따라 표시 이름을 변경할 수 있습니다.

결과
서비스 채널에서 구성된 KPI는 에이전트의 개요 페이지에서 현재 작업 섹션에 표시됩니다. 자세한 내용은 에이전트의 성과 추적 및 분석 문서를 참조하십시오.

서비스 채널에 대한 감독자 목록 구성

서비스 채널 및 큐 전반의 활성 작업 항목 목록을 볼 수 있도록 서비스 채널에서 감독자 목록을 구성합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보
감독자 목록에 대한 보고서를 생성하는 데에는 테이블 결합을 정의하는 데이터베이스 뷰가 사용됩니다. 예를 들어 케이스 테이블을 상호작용 및 메트릭 테이블에 결합할 수 있는 데이터베이스 뷰를 생성할 수 있습니다. 이 데이터베이스 뷰를 사용하여 감독자 목록을 만들어 활성 작업 항목에 대한 보고서를 생성하는 경우 이러한 3개의 테이블 중 어느 테이블의 필드도 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터베이스 뷰 를 참조하십시오.

주:
서비스 채널별로 3개의 감독자 목록을 구성할 수 있습니다. 순서 번호가 가장 낮은 첫 3개의 목록이 Channel Management에 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 채널 관리 〉 서비스 채널.

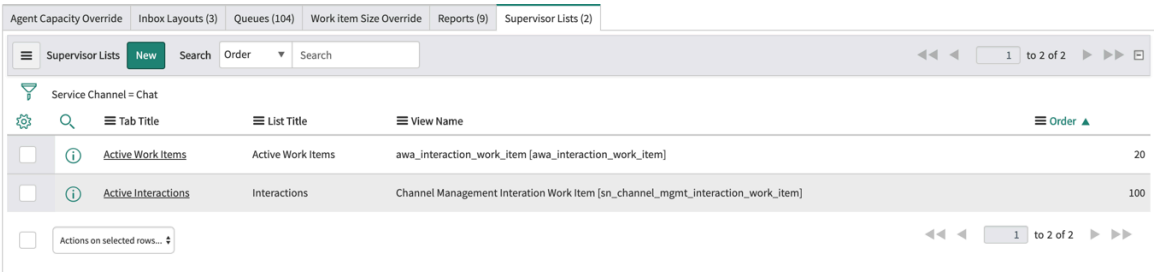
2. 감독자 목록을 추가하려는 서비스 채널을 선택합니다.

© 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. 감독자 목록 탭을 클릭합니다.

   주:
   감독자 목록 탭이 보이지 않으면 보고서 관련 목록을 추가 해야 합니다.

4. 새로 만들기를 클릭합니다.



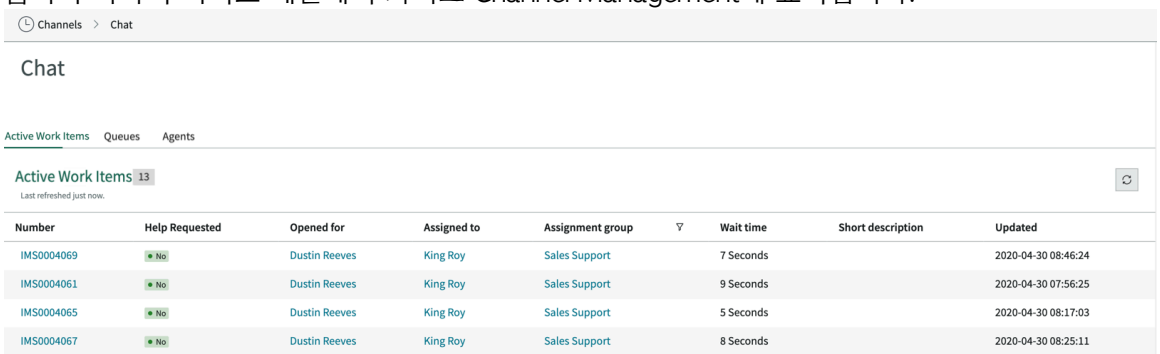
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

감독자 목록 양식

필드	설명
목록 제목	목록의 표시 이름입니다.
탭 제목	관리자 작업 공간에 표시되는 탭의 제목입니다.
서비스 채널	목록이 표시되는 서비스 채널입니다.
뷰 이름	서비스 채널의 데이터베이스 뷰입니다.
순서	순서를 표시하는 번호입니다. 주: 순서 번호가 가장 낮은 첫 3개의 목록이 Channel Management에 표시됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과
감독자 목록이 서비스 채널에 추가되고 Channel Management에 표시됩니다.



확장점을 사용하여 정렬 순서 구성

스크립팅된 확장점을 사용하여 Channel Management의 모든 에이전트 및 모든 큐 목록에서 열 정렬 순서를 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.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint 확장점을 사용해 구현을 생성하여 Channel Management의 모든 에이전트 및 모든 큐 목록의 정렬 메커니즘을 구성합니다. 여러 구현을 생성할 수 있지만 순서 번호가 가장 낮은 구현이 실행됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint를 검색합니다.
3. 양식 배너에서 여기 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 관련 링크에서 구현 생성을 클릭하여 정렬 메커니즘 확장점 스크립트를 생성합니다.
5. vardata 섹션에서 열을 추가 또는 수정하거나 방향을 정렬합니다.

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. 업데이트를 클릭합니다.

결과

정렬 메커니즘은 Channel Management의 모든 큐 및 모든 에이전트 목록에 있는 정의된 열에 적용됩니다.

Example:

확장 스크립트에서 현재 상태 열의 정렬 방향이 **ASC**인 경우 모든 에이전트 목록에서 현재 상태 기록이 오름차순으로 표시됩니다. 자세한 내용은 에이전트의 성과 추적 및 분석을 참조하십시오.

모든 에이전트 목록에서 열 구성

스크립팅된 확장점을 사용하여 Channel Management의 모든 에이전트 목록에서 열을 구성합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

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
Channel Management에서 모든 에이전트 목록의 열을 구성할 수 있도록 *sn_channel_mgmt.AgentListColumns* 확장점을 사용해 현재 구현을 수정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. *sn_channel_mgmt.AgentListColumns*를 검색합니다.
3. 양식 배너에서 여기 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 관련 목록에서 **AgentListColumnsOOBImpl**을 클릭하여 모든 에이전트에 대한 열을 구성합니다.
5. getColumns 섹션에서 열을 추가하거나 수정합니다.

Example

```
13    * {Object}:  object containing the following properties:
14    *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
15            label: Column Label
16            internalType: Internal type of a column
17            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18            active: Used to show/hide a column (default: active)
19            table: Table name for columns with internal type as reference
20            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22            isSortable: used to enable/disable sorting
23            isFilterable: used to enable/disable filtering
24    *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
25    */
26    getColumns: function(agentIds, channelIds) {
27        var rows = {};
28        var columns = {};
29
30        return {
31            "columns": columns,
32            "rows": rows
33        };
34    },
35
36    type: 'AgentListColumns'
```

6. 업데이트를 클릭합니다.

모든 큐 목록에서 열 구성

스크립팅된 확장점을 사용하여 Channel Management의 모든 큐 목록에서 열을 구성합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Channel Management에서 모든 큐 목록의 열을 구성할 수 있도록 *sn_channel_mgmt.QueueListColumns* 확장점을 사용해 현재 구현을 수정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. *sn_channel_mgmt.QueueListColumns*를 검색합니다.
3. 양식 배너에서 여기 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 관련 목록에서 **QueueListColumnsOOBImpl**을 클릭하여 모든 에이전트에 대한 열을 구성합니다.
5. getColumns 섹션에서 열을 추가하거나 수정합니다.

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

Example

```
13    * {Object}:  object containing the following properties:
14    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
15          label: Column Label
16          internalType: Internal type of a column
17          columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18          active: Used to show/hide a column (default: active)
19          table: Table name for columns with internal type as reference
20          useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21          selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22          isSortable: used to enable/disable sorting
23          isFilterable: used to enable/disable filtering
24    *   rows - data for all the defined columns against each queue
25    */
26
27    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
28        var rows = {};
29        var columns = {};
30        return {
31            "columns": columns,
32            "rows": rows
33        };
34    },
35
36    type: 'QueueListColumns'
```

6. 업데이트를 클릭합니다.

일별 보고서 일정 수립

이메일을 통해 에이전트의 작업 성과를 요약 보고하는 일별 예약 보고서를 생성 및 배포합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_channel_mgmt.admin

이 태스크 정보

예약된 작업 *Send Daily Agents Report*에서 *sn_channel_mgmt.agents_report* 이벤트를 실행하면 해당 이벤트에서 *Daily Agents Report* 알림을 트리거합니다. 그런 다음 *Daily Agents Report* 알림에서 *daily_agents_reports* 이메일 스크립트를 실행하여 이메일을 모든 관리자에게 전송합니다. 기존 보고서를 변경하려면 *daily_agents_reports* 이메일 스크립트를 수정하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. 일별 에이전트 보고서 보내기를 검색하여 클릭합니다.
   예약된 스크립트 *Send Daily Agents Report* 양식이 나타납니다.
3. 여기 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 활성 확인란을 선택합니다.
5. 실행 필드에서 일별 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.
   기본적으로 이 스크립트는 에이전트의 작업 요약 보고서를 매일 관리자에게 보냅니다.
6. 시간대를 선택합니다.
7. 예약된 작업을 업데이트하려면 업데이트를 클릭하고 예약된 스크립트를 즉시 실행하려면 지금 실행을 클릭합니다.

결과

팀의 모든 관리자 및 추가 관리자가 에이전트의 성과가 요약된 이메일 알림을 받게 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.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링 설정

팀 달력을 사용하여 이벤트를 관리합니다. 다양한 유형의 이벤트 범주를 생성합니다. 스크립팅된 확장점을 사용하여 이벤트 유형을 사용자 지정합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

관리자 작업 공간의 이벤트 범주 구성

이벤트 범주를 추가합니다. 이벤트의 필드 구성을 생성하거나 업데이트합니다. 에이전트의 교대조 범위를 계산할 때 이벤트 범주를 제외해야 하는지 여부를 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

기본적으로 다음 이벤트 범주 구성을 사용할 수 있습니다.

- 작업
- 회의
- 교육
- 휴가
- 줄 바꿈

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 예약 〉 이벤트 범주.
2. 이벤트 범주 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 이벤트 범주의 이름을 입력합니다.
4. 에이전트 범위 계산 시 이 이벤트 범주를 제외하려면 범위에서 제외 확인란을 활성화합니다.
5. 이벤트 필드 구성 대화 상자에서 필요에 따라 다음 구성을 편집합니다.

주:
이벤트 유형에 적용되지 않는 속성은 무엇이든 제거할 수 있습니다.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
```


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

```
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
            {
               "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
               "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         },
         "edit": {                  //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         }
      }
```

6. 제출을 클릭합니다.

이벤트 유형을 생성하여 팀 달력에 표시

같은 범주 에서 여러 이벤트를 생성하여 팀 달력에 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.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 예약 〉 이벤트 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이벤트 구성 양식 필드

필드	설명
이름	이벤트 유형의 고유한 이름입니다.
우선순위 순서	범위에서 제외하려는 이벤트 유형의 우선순위입니다. 숫자가 높을수록 우선순위가 높다는 것을 의미합니다. 예를 들어, 하루에 4시간 동안 작업 이벤트에 참석하고 있다고 가정해 보겠습니다. 귀하가 이 기간을 휴가로도 표시하고 회의 이벤트 유형으로도 표시했습니다. 휴가의 우선순위가 더 높은 경우 애플리케이션에서 해당 이벤트 유형을 범위에서 제외합니다.
색상	팀 달력에서 이 유형의 이벤트를 식별하는 색상입니다.
활성	활성화되면 달력에 이벤트 유형을 표시하는 옵션입니다.
범주	이벤트의 유형입니다(예: 회의, 휴식 또는 휴가).

4. 제출을 클릭합니다.

주:
이벤트 유형이 교대조에 할당되면 해당 이벤트 유형을 삭제할 수 없습니다.

일정 준수 및 일치를 위한 속성 구성

조직의 운영 효율성을 개선할 수 있도록 일정 준수 속성을 구성하여 에이전트의 준수 및 일치 상태를 계산합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
준수와 일치에 대한 임계치 설정은 에이전트가 예정된 근무 교대보다 빠르게 혹은 늦게 클럭인/클럭아웃해도 미준수로 간주되지 않는 시간을 분 단위로 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 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 일정 준수 〉 설정
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

일정 준수 속성 양식

필드	설명
일정 준수 사용	에이전트의 일정 준수에 대한 계산 및 정보입니다.
계획된 교대조의 조기 체크인 임계치(분)	조기 체크인을 위해 설정할 수 있는 시간입니다. 이 시간은 에이전트가 실제 교대조 시간보다 먼저 근무 교대조를 시작하는 것이 허용된 시간입니다. 기본값은 60분입니다. 예를 들어 계획된 근무 교대조가 오전 8시부터 오후 5시까지인 에이전트가 오전 7시에 클럭인한 경우, 임계치 시간으로 설정된 유연성으로 인해 에이전트가 미준수 에이전트로 간주되지 않습니다.
작업 시간 준수 백분율의 임계치 요약	준수 상태인 임계치에 대해 설정할 수 있는 백분율입니다. 정의된 임계치 값(70%) 이상을 충족하지 않는 에이전트는 미준수 에이전트로 간주됩니다.
작업한 시간 일치 백분율의 하한 임계치 요약	일치 유연성에 대해 설정할 수 있는 하한 임계치 백분율입니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. 기본값은 80%입니다.
작업한 시간 일치 백분율의 상한 임계치 요약	일치 유연성에 대해 설정할 수 있는 상한 임계치 백분율입니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. 기본값은 120%입니다.
클럭아웃 이벤트 생성을 위한 기본 임계치 시간(분)	에이전트가 클럭아웃하지 않은 경우 자동 클럭아웃 이벤트를 생성하는 기본 임계치 시간입니다. 기본값은 60분입니다. 예를 들어, 계획된 근무 교대조가 오전 8시부터 오후 5시인 에이전트가 오후 5시에 클럭아웃하지 않으면 시스템이 임계치 시간에 따라 60분간 대기한 후 자동 클럭아웃 이벤트를 생성합니다.

3. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링

에이전트의 일정 준수 모니터링

작업 시간 요약에서 준수 및 일치 상태 분석

확장점을 사용하여 일정 준수 및 일치 수식 수정

조직에 맞춰 수식을 사용자 지정할 수 있도록 스크립팅된 확장점을 사용하여 일정 준수 및 일치 수식을 구성하고 수정합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

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
sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt 확장점을 사용하고 구현을 생성하여 수식을 구성합니다. 여러 구현을 생성할 수 있습니다. 순서 번호가 가장 낮은 구현이 실행됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. sn_shift_planning. ScheduleAdherenceExtPt을 검색합니다.
3. 양식 배너에서 여기 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 관련 링크에서 구현 생성을 클릭하여 확장점 스크립트를 생성합니다.
5. getAdherencePercentage 및 getConformancePercentage 메서드에서 일정 준수 및 일치를 계산하는 수식을 수정합니다.

```
var ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. 업데이트를 클릭합니다.

결과
일정 준수 및 일치 계산은 구현의 수식을 기반으로 합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 이벤트 유형 확장점

확장점을 사용하여 회의, 휴가, 작업 시간 등 이벤트 범주에 대한 스크립트를 호출합니다.

> **중요사항:**
> Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

에 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화사용할 수 있는 확장점 목록을 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점. 확장점 목록에서 *sn_shift_planning.EventManager* 확장점을 엽니다.

스크립팅된 확장점을 사용하면 애플리케이션 코드에서 핵심 구성요소를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 통합할 수 있습니다. 기본 애플리케이션을 사용자 지정할 때 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 이를 스크립팅된 확장점과 대조하여 등록함으로써 스크립팅된 확장점을 구현합니다.

이벤트 유형의 확장점

확장점 이름	설명
sn_shift_planning.EventManager	이 확장점을 구현하여 귀하가 생성하는 이벤트 범주의 논리를 사용자 지정합니다.

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

확장점을 사용하여 회의, 교육, 휴가 요청과 같은 이벤트를 생성할 수 있습니다. 확장점 구현의 예는 구현 관련 목록에서 다음 확장 인스턴스를 참조하십시오.

이벤트 생성을 위한 확장 스크립트

범주	확장 스크립트
회의	`AgentScheduleMeetingEventManager`
휴식	`AgentScheduleBreakEventManager`
교육	`AgentScheduleTrainingEventManager`
휴가	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
작업	`AgentScheduleWorkEventManager`

관련 정보

확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장

와 팀 일정 동기화 **Microsoft Outlook**

관리자와 에이전트는 자신의 달력과 이벤트를 와 동기화할 수 있습니다 Microsoft Outlook.

관리자 역할이 있는 사용자는 Exchange Online 스포크를 설치하여 Microsoft 이 기능을 사용하도록 설정할 수 있습니다. Set up 문서를 참조하십시오.

주:
팀 달력과 동기화 Microsoft Outlook 할 수 있는 다음 Graph API 권한을 부여해야 합니다.

Graph API 권한

권한	유형
Calendars.ReadWrite	위임됨
Calendars.ReadWrite.Shared	위임됨
Calendars.ReadWrite	애플리케이션

Exchange Online 스포크를 *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* 설치한 Microsoft 후 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 시스템 속성을 `true`로 설정합니다. 사용자 [sys_user] 테이블에서 동기화할 이메일 ID를 추가합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 **Teams** 설정

팀을 할당 그룹으로 구성하고 해당 그룹에 대한 보고서를 생성하여 팀의 성과를 파악할 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

관리자는 KPI뿐 아니라 하위 KPI도 구성할 수 있습니다. 최상위 KPI로 드릴다운하면 하위 KPI가 나타납니다. 예를 들어, 종결된 케이스 KPI에는 하위 KPI로 P1 케이스, P2 케이스가 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.

팀 성과를 모니터링할 **KPI** 그룹 생성

팀에 가장 중요한 KPI를 포함하는 KPI(핵심성과지표) 그룹을 생성합니다. KPI 그룹을 할당 그룹과 연결하면 팀의 성과를 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_team_perf.team_performance_admin

이 태스크 정보

기본적으로 KPI 할당 그룹과 연결된 KPI는 매일 데이터를 수집하도록 지정되어 있습니다. KPI에는 다음과 같은 표시기 세부 항목이 있어야 합니다.

- 할당 그룹
- 할당 대상

프로시저

1. KPI 그룹을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 팀 성과 〉 **KPI** 그룹.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 이름 필드에 KPI 그룹의 이름을 입력합니다.

d. 유형 메뉴에서 **Teams**를 선택합니다.

e. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

KPI 그룹에는 KPI를 최대 5개까지 추가할 수 있습니다. KPI 및 집계 방법에 대한 자세한 내용은 팀 예시 섹션의 개요 비디오를 참조하십시오.

2. KPI 그룹에 KPI를 추가합니다.

a. KPI 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. KPI 필드에서 이 그룹에 적용할 KPI를 선택합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

3. KPI 할당 그룹을 KPI 그룹에 추가합니다.

주:

- KPI 할당 그룹은 하나의 KPI 유형에만 연결할 수 있습니다.
- 각 할당 그룹에 추가 관리자를 추가할 수 있습니다.
- 사용자를 해당 사용자에 대한 기본 할당 그룹으로 KPI 그룹에 연결할 수 있습니다.

a. 할당 그룹 탭에서 편집을 클릭합니다.

b. 원하는 할당 그룹을 컬렉션에서 할당 그룹 목록으로 이동합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

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

KPI 할당 그룹에 관리자 추가

그룹에 대한 가시성을 확보하고 팀의 성과를 모니터링할 수 있도록 하나 이상의 관리자를 각 KPI 할당 그룹에 할당합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wfo_admin 또는 admin

이 태스크 정보

사용자 기록에서 그룹을 선택하여 사용자를 기본 할당 그룹과 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 팀 성과 〉 추가 매니저.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 할당 그룹 필드에서 할당 그룹을 선택합니다.
4. 관리자 필드에서 이 할당 그룹에 대해 추가하려는 관리자를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

팀의 성과 추세를 분석합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Coaching** 설정

에이전트 기술을 관리하고 완료된 작업 품질을 평가합니다. Predictive Intelligence를 사용하여 에이전트에게 맞는 기술을 권장합니다. 내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Coaching** 개요 탭에 표시할 표시기 구성

Coaching 애플리케이션의 Coaching 개요 탭에 원하는 표시기를 나타내는 시스템 속성을 추가합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store에 있는 워크포스 최적화 for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa)로 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 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.

맵 애플리케이션 범위를 **Coaching**으로 설정합니다. 범위 설정 방법에 대한 자세한 내용은 맵 애플리케이션 범위 설정 을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

기존 표시기를 할당 대상 및 할당 그룹 세부 항목이 있는 퍼포먼스 분석 표시기로 대체하여 Coaching 애플리케이션의 Coaching 개요 탭에 나타낼 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드 값을 입력합니다.

시스템 속성 양식 필드

필드	값
이름	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
애플리케이션	Coaching
유형	문자열
값	{"title": "〈name〉", "sys_id": "〈sys id〉"} 여기서 〈name〉은 Coaching 개요 탭에 표시할 표시기 이름이며, <sys id〉는 표시기의 고유 기록 식별자 (sys_id)입니다. 예시: ○ 이름: 첫 번째 호출에서 해결된 P1 인시던트의 비율(%) ○ 시스템 ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "첫 번째 호출에서 해결된 P1 인시던트의 %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
읽기 역할	sn_coaching.coach

4. 제출을 클릭합니다.
   구성된 표시기는 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 Coaching 애플리케이션의 개요 탭에 있는 기존 표시기를 대체합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 기술 예측 설정

케이스 해결에 사용된 기술 에이전트를 기반으로 기술 데이터를 수집합니다. 지도 학습을 사용하여 에이전트가 유사한 오픈 케이스를 해결할 수 있도록 해당 기술을 추천합니다. 또한 케이스 해결에 기술이 사용되는 방식에 나타나는 패턴을 파악하고 자율 학습을 사용하여 에이전트에게 맞는 기술을 추천할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

기술을 설정합니다. 자세한 내용은 Skills Management 를 참조하십시오.

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

모델을 교육하려면 인스턴스에서 예측 인텔리전스를 설정하고 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Predictive Intelligence 를 참조하십시오.

Skill Recommendation 애플리케이션 플러그인(com.snc.sre)을 활성화하여 기술 추천에 Predictive Intelligence를 사용합니다.

필요한 역할: sn_sre.admin

프로시저

1. Skill Recommendation 애플리케이션에 대한 속성을 구성합니다.
2. *Recommend similar skills for cases* 또는 *Recommend skills from similar cases*과 같은 솔루션 정의 모델을 실행하여 지도 및 자율 솔루션을 교육합니다.
   솔루션 교육에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.
3. 매일 *Start skill prediction* 예약된 작업을 실행하여 케이스 또는 에이전트에 맞는 기술을 예측합니다.
   이 예약된 작업은 기본적으로 비활성 상태입니다. 이 작업을 활성화하면 전날 해결된 모든 케이스에 대해 매일 오전 1시에 실행됩니다. 그러면 이 작업에서 사용자 예측 기술〔sn_sre_user_predicted_skill〕 테이블 및 작업 예측 기술〔sn_sre_task_predicted_skill〕 테이블에 기술을 추가합니다.

   주:
   〔sn_sre_task_predicted_skill〕 테이블의 기록 수가〔sn_sre.user_predicted_skill_threshold〕 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화와 설치되는 구성요소에 정의된 값을 초과할 경우 권장 기술이 표시되기 시작합니다.

기술 예측에 확장점 사용

스크립팅된 확장점을 사용하여 작업에 대한 기술 예측을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
각 확장점에 대한 여러 구현을 만들고 각 구현에 대한 순서 번호를 제공할 수 있습니다. 가장 낮은 순서 번호의 구현이 실행됩니다.

Skill Recommendation 확장점에는 Skill Recommendation(com.snc.sre) 플러그인이 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 클라이언트 확장점레이블이 표시됩니다.
2. 확장점 목록에서 **Skill Recommendation**(sn_sre.SkillPredictionAPI)을 선택합니다.
3. 새 기술 추천 구현을 만들거나 기존 기술 추천 구현을 수정합니다.
   - 새 기술 권장 구현을 생성하려면 구현 생성을 클릭합니다.
   - 기존 구현을 수정하려면 구현 관련 목록에서 클래스를 선택합니다.
4. 필요에 따라 스크립트를 수정합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Learning** 탭에 표시할 목록 메뉴 구성

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 Coaching 애플리케이션에서 목록 또는 목록 범주를 추가하여 Coaching with Learning에 대한 목록 메뉴를 수정합니다.

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

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store에 있는 워크포스 최적화 for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa)로 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 참조하십시오.

맵 애플리케이션 범위를 **Coaching with Learning**으로 설정합니다. 범위 설정 방법에 대한 자세한 내용은 맵 애플리케이션 범위 설정 을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에서 sys_ux_list_menu_config.list를 입력합니다.
2. **Learning** 목록 기록을 클릭합니다.
3. UX 목록 범주에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 다음 필드 값을 입력합니다.

학습 목록 양식 필드

필드	값
제목	목록 범주의 이름을 입력합니다.
설명	목록 범주에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
순서	값을 입력하여 현재 목록에서 목록 범주의 위치를 설정합니다.
활성	목록 범주를 표시하려면 확인란을 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. UX 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 해당 목록 범주 아래에 목록을 생성합니다.
7. 다음 필드 값을 입력합니다.

UX 목록 양식 필드

필드	값
제목	목록의 이름을 입력합니다.
테이블	목록에 표시할 데이터의 테이블을 선택합니다.
구성	**Learning** 목록을 선택합니다.
열	테이블에 표시할 열을 선택합니다.

8. 제출을 클릭합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

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

Coaching with Learning을 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합

ServiceNow 인스턴스를 외부 공급업체 학습 사이트와 연결하여 학습 컨텐츠를 리포지토리로 끌어옵니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store에 있는 워크포스 최적화 for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa)로 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 참조하십시오.

필요한 역할: learning_admin

이 태스크 정보

외부 공급업체 학습 사이트를 통합하는 애플리케이션

Coaching with Learning(sn_coach_lrn) 플러그인을 활성화하면 ServiceNow Store에서 다음 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

- Enterprise Service Management Integrations Framework
- Cornerstone 스포크
- Pluralsight 스포크
- Udemy 스포크

프로시저

1. 각 외부 공급업체 시스템에 대한 통합 소스를 생성합니다.

   주:
   기본적으로 Cornerstone, Pluralsight 및 Udemy 통합을 사용할 수 있습니다.

   a. 다음으로 이동 통합 프레임워크 > 소스
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 이름 필드에 통합 소스의 이름(예: Pluralsight)을 입력합니다.
   d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   e. 표시되는 통합 서비스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   f. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   통합 서비스 양식 필드

필드	설명
이름	통합 서비스의 이름(예: Pluralsight)입니다.
임포트 세트 테이블	외부 공급업체 시스템의 기록을 저장하는 중간 테이블 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.

필드	설명
	주: 이 필드는 서비스 유형 필드에서 예정된 끌어오기 서비스가 선택된 경우에만 활성화됩니다.
플로우	필요한 데이터를 끌어오기 위해 외부 공급업체 시스템과 상호작용하는 플로우입니다.
활성	통합 서비스를 사용할 수 있다고 표시하는 옵션입니다.
애플리케이션	통합 서비스 기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
소스	애플리케이션을 통합할 외부 공급업체 시스템의 이름입니다.
순서	변환 스크립트를 실행하려는 순서입니다.
서비스 유형	예약된 끌어오기 또는 온디맨드 푸시 서비스 유형을 나타내는 옵션입니다.
재시도 정책	마지막 푸시가 실패하는 경우 기록을 푸시하도록 설정된 구성입니다. 주: 이 필드는 서비스 유형 필드에서 온디맨드 푸시 서비스가 선택된 경우에만 표시됩니다.

g. 제출을 클릭합니다.

2. ServiceNow 인스턴스를 외부 공급업체 학습 소스 계정과 통합합니다.
API 호출을 사용하여 외부 공급업체 컨텐츠의 기록을 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. 이 API 호출을 성공적으로 실행하려면 다음을 해야 합니다.

a. 애플리케이션 내비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.

b. 다음 각 속성에 대해 값을 **1638400**으로 설정합니다.

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

이러한 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 Coaching with Learning 시스템 속성을 참조하십시오.

3. 일정 플로우를 활성화하여 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 통합합니다.

a. 다음으로 이동 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너

b. 플로우 섹션에서 다음 플로우를 각각 선택하고 활성화를 클릭합니다.

- Cornerstone 학습 동기화 트리거
- Pluralsight 학습 동기화 트리거
- Udemy 학습 동기화 트리거

c. 다음으로 이동 학습 〉 관리자 〉 학습 시스템 구성

d. 각 외부 공급업체 학습 소스를 선택하고 활성 필드를 **true**로 설정합니다.
일정 플로우는 일정에 따라 자동으로 실행되어 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스에 동기화합니다.

4. 외부 공급업체 통합 소스를 구성한 후에는 전체 외부 공급업체 컨텐츠를 새로 고치거나 신규 및 업데이트된 서비스를 ServiceNow 인스턴스에 동기화할 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.

- 전체 컨텐츠를 새로 고치려면 *full_pull* 속성을 **true**로 설정합니다.

  주:
  주기적으로 전체 컨텐츠를 새로 고치는 것이 좋습니다.

- 신규 및 업데이트된 서비스를 동기화하려면 *full_pull* 속성을 **false**로 설정합니다.

a. 컨텐츠를 끌어올 통합 소스를 엽니다.

b. 작업 실행을 클릭합니다.
통합 프레임워크는 해당 외부 공급업체 학습 과정을 ServiceNow 인스턴스의 학습 외부 컨텐츠 [sn_lc_external_content] 테이블로 끌어옵니다.

신규 및 업데이트된 서비스를 동기화할 때 테이블의 설명대로 컨텐츠가 채워집니다.

외부 공급업체 학습 과정

외부 공급업체 컨텐츠	동기화되는 신규 및 업데이트된 서비스
Udemy	○ 코스 ○ 사용자 활동
Cornerstone	○ 사용자 ○ 코스 ○ 사용자 활동
Pluralsight	○ 코스 ○ 백분율 등의 코스 진행률

다음에 수행할 작업
Coaching with Learning에 외부 코스 추가

외부 컨텐츠 통합 소스

Coaching with Learning을 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합하면 Cornerstone OnDemand, Pluralsight 및 Udemy 애플리케이션의 소스 기록은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 자동으로 생성됩니다. 이러한 소스 기록에는 사전 정의된 속성 및 통합 서비스 세트가 포함되어 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

Cornerstone Ondemand에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Cornerstone.
속성	Cornerstone OnDemand 애플리케이션에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다.

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

Cornerstone Ondemand에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
	• **page_size**: Cornerstone OnDemand 애플리케이션에서 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • **full_pull: True**로 설정하면 Cornerstone OnDemand 시스템의 모든 활성 사용자와 학습 코스가 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 수정된 사용자, 수정된 증명서 및 업데이트된 코스가 Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. • **url_prefix**: 딥 링크 접두사를 사용하여 런타임 동안 Cornerstone OnDemand 시스템에서 학습 객체를 끌어옵니다. • **pull_offset_hours**: 다음 동기화가 발생하기 위해 마지막으로 성공한 실행에서 계산된 시간입니다. 예를 들어, 마지막으로 성공한 실행이 2021년 12월 12일 17:00:00였다면 pull_offset_hours가 5로 설정되고, full_pull이 False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	서비스는 Cornerstone Ondemand 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 끌어오거나 푸시합니다. • 코스 할당 서비스: Cornerstone Ondemand 애플리케이션에서 직원에게 코스를 할당합니다. • 사용자 동기화: 이메일 ID를 사용하여 Cornerstone OnDemand 시스템의 사용자를 ServiceNow 시스템의 사용자에게 매핑합니다. 주: 사용자 매핑에 user_id 또는 user_name 필드를 사용하려면 sn_lc.UserMappingUtil 스크립트에서 **getCornerstoneUser** 메서드를 재정의합니다. • 코스: Cornerstone OnDemand 시스템의 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • 사용자 활동: Cornerstone OnDemand 시스템의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 ServiceNow로 끌어옵니다.

Pluralsight에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Pluralsight.
속성	Pluralsight 시스템에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다.

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

Pluralsight에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
	• **page_size**: Pluralsight에서 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • **full_pull**: True로설정하면 모든 학습 코스가 Pluralsight에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 업데이트된 학습 코스 진행률이 Pluralsight에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. • **pull_offset_hours**: 수정된 기록을 끌어오기에 고려되는 값입니다. 예를 들어, 마지막으로 성공한 실행이 2021년 12월 12일 17:00:00였다면 pull_offset_hours가 5로 설정되고, full_pull이 False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	통합 서비스는 Pluralsight 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • 코스: Pluralsight의 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • 코스 진행률: Pluralsight의 학습 코스 진행률을 ServiceNow로 끌어옵니다.

Udemy에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Udemy
속성	Udemy 시스템에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다. • **page_size**: Udemy에서 ServiceNow로 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • **full_pull**: True로설정하면 모든 학습 코스가 Udemy에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 업데이트된 학습 코스 및 학습 코스 진행률이 Udemy에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. • **pull_offset_hours**: 수정된 기록을 끌어오기에 고려되는 값입니다. 예를 들어, 마지막으로 성공한 실행이 2021년 12월 12일 17:00:00였다면 pull_offset_hours가 5로 설정되고, full_pull이 False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	통합 서비스는 Udemy 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다.

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

Udemy에 대한 통합 소스 기록

필드	설명
	• 코스 끌어오기: Udemy의 학습 코스를 ServiceNow로 끌어옵니다. • 사용자 활동 끌어오기: Udemy의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 ServiceNow로 끌어옵니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 수요 예측 설정

수집할 데이터를 구성하고, 예측 매개변수를 수정하고, 수요 예측을 사용하여 수동 조정을 보정합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

자원 수요 예측을 위한 데이터 수집 구성

인력 배치에 필요한 에이전트 수를 예측하기 위해 케이스, 상호작용 또는 테이블에 대해 수집하려는 데이터를 정의합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 수요 예측을 사용하려면 MetricBase 플러그인 (com.snc.clotho)이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 MetricBase 제품 요청을 참조하십시오.

주:

- 예측 매개변수 또는 자원 변환 수식을 변경하면 향후 자원 예측 예약 작업이 실행될 때까지 자원 예측의 새 값이 팀 달력에 반영되지 않습니다. 관리자는 요청 시 예약된 작업을 실행하여 팀 달력의 변경 내용을 볼 수 있습니다.
- 특정 데이터 수집 정의에 따라 이력 데이터 수집 작업이 실행되면 예측 구성 [sn_agent_forecast_configuration] 테이블에서 수집된 이력 데이터가 **true**로 설정됩니다. 따라서 이전 날짜의 데이터를 백엔드에서 추가해도 이력 데이터 수집이 실행되지 않습니다. 이력 데이터는 일일 간격으로 설정된 예측에 대해 1,098일 동안 저장됩니다. 3년이 지난 이력 데이터는 정리되어 저장할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_agent_forecast.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization for Customer Service** 〉 수요 예측.
2. 케이스 해결에 필요한 에이전트를 예측하기 위해 수집하려는 데이터를 정의합니다.

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

a. 데이터 수집 정의를 클릭합니다.

기본적으로 사용할 수 있는 구성 목록은 스케줄링의 예측 구성 테이블을 참조하십시오.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예측 구성 양식

필드	설명
이름	컬렉션 예측 구성의 고유 이름입니다.
유형	데이터 수집 정의 유형은 기본적으로 컬렉션으로 설정되어 있으며 예약된 작업을 사용하여 데이터를 수집합니다.
테이블	데이터 수집에 사용되는 테이블입니다. 목록에서 다음 중 하나를 수행합니다. ▪ 케이스 예측에 필요한 데이터를 수집하려면 케이스를 선택합니다. ▪ 상호작용 예측에 필요한 데이터를 수집하려면 상호작용을 선택합니다.
조건	필요한 데이터가 캡처되도록 설정할 수 있는 조건입니다.
날짜 필드	향후 예측을 위해 추가할 수 있는 데이터입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

e. 테이블을 만들 때 테이블에 추가했던 날짜 필드와 조건을 사용하여 해당 테이블의 인덱스를 생성합니다. 테이블 인덱스 생성에 대한 자세한 내용은 테이블 인덱스 생성 을 참조하십시오.

3. 하루의 시간당 에이전트 수를 계산하는 수식에 정의할 매개변수를 추가합니다.

a. 수식 매개변수를 클릭합니다.

b. 이름 필드에 매개변수의 이름을 입력합니다.

c. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 수식을 위해 계산할 값을 추가해야 하는 경우 값 필드에 값을 입력합니다.
- Performance Analytics 점수 카드 API 또는 사용자 지정 API를 사용하려면 고급을 클릭하고 스크립트를 추가합니다.

기본적으로 제공되는 평균 케이스 작업 시간 및 평균 채팅 작업 시간 예측 매개변수는 스크립트를 사용하여 매개변수를 추가할 수 있는 방법의 예입니다. 기본적으로 제공되는 매개변수 목록은 스케줄링의 예측 매개변수를 참조하십시오.

d. 제출을 클릭합니다.

4. 자원 변환 수식을 구성합니다.

a. 자원 변환 수식을 클릭합니다.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예측 구성 양식

필드	지침
이름	자원 예측 구성의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	지침
유형	유형은 자원 변환 수식으로 설정됩니다.
수식	필요한 에이전트 예측 수를 계산하는 수식입니다. 관련 링크 섹션에서 다음을 수행합니다. ▪ 예측 구성 찾아보기클릭하고 수식에 추가할 예측 구성을 선택한 다음 추가를 클릭합니다. ▪ 예측 매개변수 찾아보기를 클릭하고 수식에 추가할 예측 매개변수를 선택한 다음 추가를 클릭합니다. 주: **FC**는 예측 구성을 의미하며 **FP**는 예측 매개변수를 의미합니다.

d. 제출을 클릭합니다.

5. 할당 그룹을 자원 변환 수식과 연결합니다.
여러 할당 그룹에 예측 구성을 할당할 수 있지만 할당 그룹에는 예측 구성이 하나만 있을 수 있습니다.

a. 그룹 예측 구성을 클릭합니다.

b. 새로 만들기를 클릭하고 다음을 수행합니다.

- 할당 그룹 필드에서 검색 아이콘을 클릭하고 예측 구성을 연결하려는 그룹을 선택합니다.
- 예측 구성 필드에서 검색 아이콘을 클릭하고 자원 변환 수식을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

`Collect historical data for demand forecast data collection definitions` 예약 작업을 실행합니다. 자세한 내용은 수요 예측 작업 예약을 참조하십시오.

관련 정보

수요 예측 사용

예측 매개변수를 수정하여 예측 데이터 시각화

예측 매개변수를 구성하고 조정하여 기간 길이, 예측 기간 수 또는 알고리즘을 변경할 때 예측이 어떻게 작동하는지 확인합니다. 15분, 30분, 60분 간격 및 일일 간격으로 시계열 시각화에서 수정된 예측을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_agent_forecast.admin 및 sn_csm_wfo_workspa.manager

이러한 역할을 보유한 사용자는 또한 자원 변환 수식과 연결된 할당 그룹의 관리자여야 합니다.

이 태스크 정보

예측 데이터를 생성할 시작 날짜와 종료 날짜를 정의할 수 있습니다. 시작 날짜는 항상 현재 날짜입니다. 종료 날짜는 기간의 길이와 예측 기간 수를 기준으로 계산됩니다. 예측 기간은 일 또는 시간 단위로 표시됩니다. 예를 들어, 기간의 길이가 1일이고 예측 기간이 30일이면 종료 날짜는 현재 날짜를 포함하여 30일 후입니다.

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

관리자는 15분, 30분, 60분 간격으로 최대 28일 동안 예측을 생성할 수 있습니다. 일일 간격으로 관리자는 최대 365일 동안 예측을 생성할 수 있습니다.

사용자가 예측과 이력 데이터의 패턴을 비교할 수 있도록 예측 결과가 이력 데이터와 함께 표시됩니다. 현재 날짜 이전 14일의 이력 데이터는 15분, 30분 및 60분 간격의 예측과 함께 표시됩니다. 일별 구간에 대한 예측과 함께 이전 날짜까지 4주 동안의 이력 데이터가 표시됩니다. *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* 및 *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart* 시스템 속성을 사용하여 표시할 이력 데이터를 사용자 지정하고 구성할 수 있습니다.

게시된 예측은 향후 자원 예측 작업이 실행될 때만 팀 달력에 반영됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 예측을 클릭합니다.
4. 시계열 데이터를 보려는 예측 모델을 선택합니다.
   예측 모델에 대해 생성된 각 예측 매개변수를 시각화할 수 있습니다.
5. 기어( ) 아이콘을 클릭합니다.
6. 더하기(+) 기호를 클릭합니다.
7. 예측 매개변수를 구성합니다.
   a. 기간 길이 단위 목록에서 예측할 기간 길이의 단위를 선택합니다.
   b. 기간 길이 필드에 예측할 기간을 입력합니다.
   c. 예측 기간 수 필드에 예측할 기간 길이에 해당하는 시즌 수를 입력합니다.
   d. 간격 필드에서 예측할 기간의 15분, 30분 및 60분 간격 또는 일일 간격 값을 선택합니다.
   e. 업데이트를 클릭합니다.
   예측이 초안 상태로 생성됩니다. 예측이 계산된 후 예측 모델에 표시됩니다. 새 예측 매개변수를 사용하여 예측을 분석한 후 게시할 수 있습니다.
8. 예측을 게시하기 전에 미리 보기를 클릭하면 미리 확인할 수 있습니다.
   예측은 예측 매개변수에 구성된 알고리즘과 매개변수를 사용하여 계산됩니다. 향후 자원을 예측하기 위해 수동 조정을 생성하면 수요 예측가 시계열 차트에 조정을 오버레이합니다.
9. 예측 매개변수를 게시합니다.
   a. 새로 만든 예측 매개변수를 게시하려면 저장을 클릭한 다음 게시를 클릭하십시오.
   b. 활성 예측 매개변수를 게시하려면 게시를 클릭하십시오.

   주:
   게시됨 상태의 예측은 하나만 보유할 수 있으며, 이 예측은 자원을 계산하는 데 사용됩니다.

   예측 매개변수가 게시되면 다음 작업이 이루어집니다.

   - 기록의 상태가 게시됨으로 변경됩니다.
   - 향후 자원 예측 작업이 매일 실행되며 게시된 예측 매개변수를 사용하여 에이전트 예측을 계산합니다. 이 계산은 자원 변환 수식을 사용하여 현재 시점부터 향후의 예측 데이터를 계산합니다. 팀 달력에서 업데이트된 자원을 볼 수 있습니다.
   - 생성된 다른 예측 매개변수는 게시되지 않으며 비활성 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

예측에 대한 수동 조정 생성

예측을 수동으로 조정하면 세부 조정을 통해 정확도를 높일 수 있습니다. 지정된 기간에 대한 조정을 생성하고 예측에 미치는 영향을 분석합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_agent_forecast.admin 및 sn_csm_wfo_workspa.manager

이러한 역할을 보유한 사용자는 또한 자원 변환 수식과 연결된 할당 그룹의 관리자여야 합니다.

이 태스크 정보

관리자는 15분, 30분, 60분 간격 및 일일 간격으로 예측을 수동으로 조정할 수 있습니다. 관리자는 일일 간격으로 수동 조정으로 예측을 생성할 수 있으며 15분, 30분, 60분 간격으로 같은 기간에 대한 조정을 보다 세분화된 수준으로 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정() 아이콘을 클릭합니다.
3. 예측을 클릭합니다.
4. 수동 조정을 수행할 예측 모델을 선택합니다.
5. 수동 조정() 아이콘을 클릭합니다.
6. 수동 조정을 생성합니다.
   a. 더하기(+) 기호를 클릭합니다.
   b. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

수동 조정 양식 필드

필드 이름	설명
이름	수동 조정의 고유한 이름입니다.
시작 날짜 시간	예측에 대한 수동 조정이 시작되어야 하는 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜 시간	예측에 대한 수동 조정이 종료되어야 하는 날짜 및 시간입니다.
조정 단위	수동 조정의 단위입니다. 사용 가능한 값: ▪ 백분율 - 조정 값 백분율입니다. 예를 들어 예측 데이터에 케이스 수가 표시되고 조정 값이 15인 경우, 수동 조정은 예측 데이터보다 케이스 수가 15% 증가했다고 표시합니다. ▪ 숫자 - 조정 값 수입니다. 예를 들어 예측 데이터에 케이스 수가 표시되고 조정 값이 15인 경우, 수동 조정은 예측 데이터보다 케이스 수가 15개 증가했다고 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.

필드 이름	설명
조정 값	예측을 조정하려는 숫자 값입니다. 이 값은 그룹 [sys_user_groups] 테이블의 각 그룹에 적용됩니다. 시계열 차트의 수동 조정 시각화가 그룹에 대한 데이터를 표시합니다. 예를 들어, 값이 15이며 단위는 숫자라고 가정하겠습니다. 예측 모델의 그룹이 2개 있으며 수동 오버레이를 수행하기 전에 각각 에이전트가 2명씩 있는 경우, 값을 15로 입력하면 이 값이 두 그룹에 각각 적용되고 총 값은 34로 표시됩니다. 이 계산은 다음과 같이 이루어집니다. ▪ 그룹 A의 에이전트 2명 + 조정 값 15 = 17 ▪ 그룹 B의 에이전트 2명 + 조정 값 15 = 17 총 합계는 34입니다. 예측 모델의 그룹이 2개 있으며 수동 오버레이를 수행하기 전에 두 그룹에 모두 볼륨(예: 케이스/채팅)이 하나씩 있는 경우, 값을 15로 입력하면 이 값이 두 그룹에 각각 적용되고 총 값은 34로 표시됩니다. 이 계산은 다음과 같이 이루어집니다. ▪ 그룹 A의 케이스 또는 채팅 2건 + 조정 값 15 = 17 ▪ 그룹 B의 케이스 또는 채팅 2건 + 조정 값 15 = 17 총 합계는 34입니다.

c. 저장을 클릭합니다.
수동 조정은 초안 상태로 생성됩니다. 수동 조정이 계산되어 예측 모델에 녹색 선으로 표시됩니다. 게시하기 전에 이 수동 조정을 사용하여 예측을 분석하거나 업데이트할 수 있습니다.

7. 수동 조정을 게시합니다.

a. 자원 예측에 사용할 저장된 수동 조정을 클릭합니다.

b. 게시를 클릭합니다. 상태가 게시 준비됨으로 변경됩니다.
향후 자원 예측 작업이 실행되면 예측을 계산하고, 수동 조정을 확인하고, 수동 조정이 있는 경우 해당 값을 적용하고, 게시됨 상태로 옮깁니다.

주:

- 예측 게시를 취소하면 초안 상태로 이동됩니다. 초안 상태의 예측을 삭제할 수 있습니다.
- 조정이 시작된 후 종료 날짜 이전에 수동 조정을 종료하려면 지금 종료를 클릭합니다. 이렇게 하면 예측이 자원 변환 수식에서 더 이상 사용되지 않습니다.

수동 조정이 게시되면 다음 작업이 수행됩니다.

- 기록의 상태가 게시됨으로 변경됩니다.
- 달력에 표시되는 수요 예측, 그리고 자원 변환 수식에 조정된 값이 사용됩니다.
- 생성된 기타 수동 조정 구성의 게시가 취소되고 초안 상태로 옮겨집니다.

15분 예측으로 마이그레이션

관리자가 팀 달력에서 에이전트 인력 배치 예측을 15분 간격으로 볼 수 있도록 15분 수요 예측으로 마이그레이션합니다.

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

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Tokyo 릴리스부터 15분 예측이 기본 예측 기능입니다. 기존 고객은 다음 절차를 사용하여 60분 예측에서 15분 예측으로 마이그레이션할 수 있습니다.

프로시저

1. *sn_agent_forecast.forecast_interval* 시스템 속성 값을 15로 설정합니다.
   a. 애플리케이션 선택기를 사용하여 Agent Forecast에 애플리케이션 범위를 설정합니다.
   b. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력한 다음 *sn_agent_forecast.forecast_interval* 속성을 엽니다.
   c. 값 필드에 15를 입력합니다.
   d. 업데이트를 클릭합니다.
2. 기존 데모 데이터 정의를 비활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Workforce Optimization** 〉 수요 예측 〉 데이터 수집 정의.
   b. 할당된 케이스 및 생성된 채팅 상호작용 데모 정의의 활성 값을 **false**로 설정합니다.
3. 새 데이터 수집 정의, 수식 매개변수 및 그룹 예측 구성을 생성합니다.

   자세한 내용은 자원 수요 예측을 위한 데이터 수집 구성 문서를 참조하십시오.
4. *Collect historical data* 요청 시 작업을 실행하여 15분 간격으로 이력 데이터를 수집합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
   b. *Collect historical data*를 검색하여 선택합니다.
   c. 지금 실행을 클릭합니다.
5. 팀 달력에서 볼 수 있는 인력 배치 예측을 위해 예약된 작업 *Forecast resources for future*를 실행합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
   b. *Forecast resources for future*를 검색하여 선택합니다.
   c. 지금 실행을 클릭합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 사용

채널 관리 기능, 스마트 스케줄링, 팀 구조 및 단일 점수 실시간 새로 고침을 사용하여 팀의 역량과 효율성을 향상합니다. 채팅 대화를 모니터링하고 에이전트에게 케이스 관련 도움을 제공합니다. 완료된 작업의 품질을 평가하고 에이전트의 기술을 권장하며, 기술 격차를 해결하도록 교육합니다.

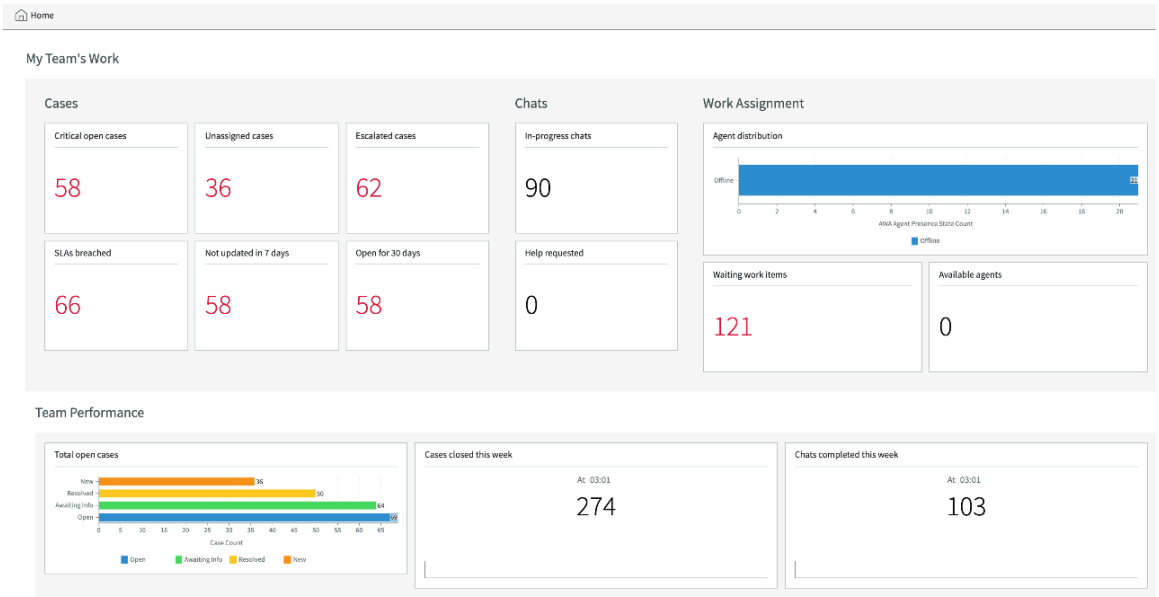
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 관리자 작업 공간 방문 페이지

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하여 팀의 업무 및 조직 성과를 모니터링합니다.

홈 탭



최종 사용자 및 역할

사용자 목표 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
작업 공간 관리자는 다음과 같은 일을 수행할 수 있습니다. • 현재 팀에서 작업 중인 케이스 또는 아직 할당되지 않은 케이스를 분석합니다. • SLA 위반 사례가 있는 케이스, 에스컬레이션된 케이스 또는 30일 동안 오픈되지 않은 케이스를 모니터링합니다. • 팀의 작업, 채팅 및 작업 할당을 추적하여 전체 조직의 성과를 분석합니다.	sn_mgr_workspace.manager

사용 사례

하루를 시작할 때 에이전트의 작업을 모니터링하고, 주의가 필요한 보고서를 검토하고, 조치를 취해야 하는 케이스로 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.

표시기

종결된 케이스

종결된 케이스의 수입니다.

완료된 채팅

완료된 채팅의 수입니다.

세부 항목

할당 그룹입니다.

데이터 시각화

홈 탭 **KPI**

제목	유형	설명
상태별 오픈 케이스	단일 점수	신규, 보류 중, 큐에 대기 중, 진행 중, 수락 보류 중 등의 상태를 기준으로 한 오픈 케이스의 수입니다.
중요 오픈 케이스	단일 점수	최우선 우선순위 케이스입니다.
미할당 케이스	단일 점수	에이전트에게 할당되지 않은 케이스입니다.
에스컬레이션된 케이스	단일 점수	다른 에이전트에게 에스컬레이션된 케이스입니다.
SLA 위반	단일 점수	비즈니스의 서비스 수준 계약을 위반한 케이스입니다.
7일 동안 업데이트하지 않은 오픈 케이스	단일 점수	지난 7일 동안 업데이트하지 않은 케이스입니다.
30일이 넘은 오픈 케이스	단일 점수	지난 30일 동안 오픈 상태에 있는 케이스입니다.
진행 중인 채팅	단일 점수	에이전트가 진행 중인 채팅 수
지원 요청 상호작용	단일 점수	관리자의 도움을 요청한 작업 항목의 수
현재 상태별 에이전트 분포	가로 막대	작업 할당에 분산된 에이전트의 현재 상태(가용, 점심 식사 및 오프라인)입니다.
대기 중인 작업 항목	단일 점수	대기 상태에 있는 작업 항목의 수입니다.
가용 에이전트	단일 점수	사용 가능한 에이전트의 수입니다.
총 오픈 케이스	가로 막대	신규, 해결됨, 정보 대기 중 및 오픈 케이스 등 상태별로 범주화된 케이스의 수입니다.

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

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Channel Management**

Channel Management를 사용하여 채널 및 큐 뷰를 통해 팀 구성원이 수행하는 작업의 실시간 성과를 추적합니다. 또한 특정 케이스 및 채팅을 드릴다운하여 팀 구성원과의 공동작업을 통해 더 나은 결과를 성취할 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Channel Management** 사용

채널을 사용하여 작업 항목을 할당된 그룹으로 라우팅합니다. 기술 기반 라우팅을 사용하여 올바른 작업이 에이전트에게 제대로 전달되도록 합니다. 팀이 채널 간에 작업을 적극적으로 진행하면서 실시간 성과를 검토합니다. 에스컬레이션이 표시되면 요청자가 인식할 수 없는 문제를 에이전트가 해결하도록 도움을 줄 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

진행 중인 작업을 모니터링하고 사용자에게 직접 보고하는 팀 및 사용자가 추가로 관리하는 팀의 에이전트의 성과를 추적합니다. 작업 항목은 사용자가 정의한 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 할당 기준을 사용하여 자격을 갖춘 에이전트에게 할당됩니다.

팀이 채널 전체에서 적극적으로 작업을 수행하는 데에 따르는 실시간 성과를 다음과 같은 섹션에서 검토합니다.

- 개요 섹션에서는 서비스 채널별로 가장 중요한 핵심성과지표(KPI)가 카드 양식으로 표시됩니다. KPI는 서비스 채널의 구성 순서에 따라 표시됩니다. KPI 점수는 실시간 정보이며 5초 간격으로 일정하게 새로 고쳐지거나 *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* 시스템 속성에 구성된 대로 새로 고쳐집니다. 또한 서비스 채널 카드는 *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* 시스템 속성에서 구성한 대로 2분마다 자동으로 새로 고쳐지며 혹은 새로 고침() 아이콘을 클릭하여 수동으로 새로 고칠 수도 있습니다.
- 할당 그룹은 선택한 그룹에 따라 채널 및 큐의 모든 페이지에 대한 보고서를 세분화합니다. 할당 그룹 구성을 기준으로 한 대화형 필터를 사용하면 데이터를 세분화하려는 할당 그룹을 대시보드에서 직접 선택할 수 있습니다. *sn_channel_mgmt.filter_config.enable* 시스템 속성을 사용하여 할당 그룹 대화형 필터를 비활성화할 수 있습니다.
- 큐에 대기 중인 작업 탭에는 각 서비스 채널 및 큐 내에서 수행 중인 활성 작업 상호작용이 표시됩니다.
- 모든 큐 탭에는 큐 기반 라우팅의 작업 항목 목록이 표시됩니다. 특정 큐를 드릴다운하여 활성 상호작용, 작업 항목 및 에이전트를 확인할 수 있습니다. 서비스 채널 및 큐에서 핵심성과지표 보고서를 사용하여 팀의 실시간 성과를 추적합니다. 우선순위에 따라 큐를 변경하여 발생하는 지원 요청에 응답합니다.
- 모든 에이전트 탭에는 에이전트가 진행 중인 작업, 에이전트의 현재 상태, 채널, 작업 부하 및 오픈 용량이 표시됩니다. 특정 에이전트를 드릴다운하여 해당 에이전트의 프로파일, 진행 중인 작업, 현재 상태 이력을 조회하고 채널 용량을 재정의할 수 있습니다.

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

주:

- 모든 목록에는 실시간 정보가 표시되며 30초 간격으로 일정하게 자동으로 새로 고쳐지거나 *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* 시스템 속성에 설정된 대로 새로 고쳐집니다. 새로 고침() 아이콘을 클릭하여 서비스 채널 카드를 수동으로 새로 고칠 수도 있습니다.
- 모든 큐와 모든 에이전트 목록에는 선택한 필드의 기록을 기본 정렬 순서에 따라 볼 수 있는 기본 정렬 및 필터링 메커니즘이 제공됩니다. 열 제목을 클릭하여 오름차순과 내림차순 간에 전환할 수 있습니다. 페이지에서 나가면 정렬 순서가 기본 구성으로 바뀝니다. 관리자는 확장점을 사용해 구현을 생성하여 기본 정렬 순서를 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 정렬 순서 구성을 참조하십시오.
- 예약된 보고서가 구성되어 있는 경우 매일 자정에 에이전트의 작업 요약이 담긴 이메일 알림을 받게 됩니다.

최종 사용자와의 채팅 대화에 참여하여 에이전트 지원

채팅 대화에 참여하여 실시간으로 에이전트를 지원하고 빠른 해결을 위해 해당하는 사람과 바로 연결하여 모든 기록에서 공동으로 작업합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_csm_wfo_workspa.manager

이 태스크 정보

진행 중인 채팅 상호작용을 보고 에이전트가 도움 요청 플래그를 예로 설정했는지 확인합니다. 그런 다음 상호작용 기록을 열어 최종 사용자와 에이전트 간에 교환된 모든 메시지를 확인하고 상황을 파악한 다음 비공개 메시지를 보내거나 공개 대화에 참여함으로써 대화에 참여할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 방문 페이지에서 지원 요청 표시기의 점수를 클릭합니다.
   - 채널() 아이콘을 클릭하고 큐를 선택한 다음 활성 상호작용 탭을 클릭합니다.
   - 목록 페이지에서 대화 모니터링 〉 도움 요청됨.
3. 대화에 참여하려는 상호작용 기록을 클릭합니다.
4. 에이전트와의 상호작용을 시작하려면 대화 참여를 클릭하고, 에이전트에게만 비공개 메시지를 보내려면 비공개 메시지 보내기를 선택합니다.

결과

채팅 대화가 설정됩니다.

큐 상태 추적 및 분석

큐 및 에이전트를 통해 작업이 얼마나 효율적으로 에이전트에게 전달되는지 파악할 수 있도록 에이전트의 작업 부하와 작업 항목 상태를 각 서비스 채널 및 큐와 대조해서 모니터링합니다.

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

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_csm_wfo_workspa.manager

이 태스크 정보

서비스 채널 내에서 각 큐의 실시간 성과를 추적합니다. 특정 큐를 드릴다운하여 실시간 보고서, 대기 중인 작업 항목, 사용 가능한 에이전트 및 진행 중인 작업의 상태를 확인할 수 있습니다. 이 정보를 통해 작업이 얼마나 효율적으로 큐를 통해 진행되고 에이전트에게 전달되는지 파악할 수 있습니다. 이 정보를 사용하여 어떤 큐가 효율적으로 작동하고 있으며 어떤 큐에서 보드에 있는 에이전트를 좀 더 많이 사용할 수 있는지 판단할 수 있습니다. 예를 들어 에이전트는 많으나 작업은 많지 않은 경우 에이전트의 기술을 다른 큐에 추천할 수 있습니다.

주:

- 목록의 기록은 열의 기본 정렬 순서에 따라 표시됩니다. 열 제목을 클릭하여 오름차순과 내림차순 간에 전환할 수 있습니다. 페이지에서 나가면 정렬 순서가 기본 구성으로 바뀝니다. 예를 들어 가용 에이전트 열은 기본적으로 내림차순 정렬 순서로 되어 있습니다. 관리자는 *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* 확장점을 사용해 구현을 생성하여 이 순서를 오름차순으로 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 정렬 순서 구성을 참조하십시오.
- 목록에 있는 기록은 30초 간격으로 새로 고침됩니다. 관리자는 *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* 속성을 사용하여 간격을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 채널( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 모든 큐 탭을 클릭합니다.

에이전트의 작업 부하 및 상태를 추적하는 기록

필드	설명
이름	에이전트에게 작업을 할당 및 라우팅하는 데 사용한 큐 이름입니다. 클릭하면 큐와 연결된 작업 항목과 에이전트를 볼 수 있습니다.
서비스 채널	큐가 분류되어 귀속되는 서비스 채널 이름입니다. 클릭하면 채널과 연결된 작업 항목과 에이전트를 볼 수 있습니다.
대기 중인 작업 항목	큐에서 대기 중인 작업 항목의 수입니다.
평균 대기 시간	작업 항목이 에이전트를 기다리는 평균 시간입니다.
가용 에이전트	사용 가능한 에이전트의 수입니다.
비가용 에이전트	사용할 수 없는 에이전트의 수입니다.
오늘 할당된 작업 항목	특정 날짜에 할당된 작업 항목의 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
오늘 취소된 작업 항목	특정 날짜에 취소된 작업 항목의 수입니다.
평균 에이전트 사용률	에이전트 작업 부하/용량의 백분율 표시입니다. 총 용량과 사용 중인 총 용량으로 백분율이 계산됩니다.
서비스 수준	큐의 대상 대기 시간보다 빠르게 수락된 작업 항목의 수입니다.

에이전트에 수동으로 작업 항목 할당

보류 중인 작업 항목을 에이전트에 할당하여 작업을 완료합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_csm_wfo_workspa.manager

에이전트에게 관련 기술, 가용성 및 서비스 채널에서 하나 이상의 큐에 대한 액세스 권한이 있는지 확인합니다.

이 태스크 정보

활성 작업 항목이 큐에 남아 있으면서 수동 할당이 보류 중인 것은 다음 이유 중 하나 때문입니다.

- 에이전트가 이미 최대 용량에 도달했습니다.
- 가용 에이전트가 할당된 작업 항목을 수락하지 않았습니다.
- 필요한 기술이 있는 에이전트를 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 채널( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 다음 작업 중 하나를 사용하여 작업 항목을 선택합니다.
   가용 에이전트 목록에 현재 상태, 가용성, 용량, 할당 그룹(관리자와 에이전트 간의 공통 그룹) 및 일치하는 기술 등의 상세 정보가 표시됩니다.

   주:
   가용성 시간은 에이전트가 속한 현재 교대조의 시간(휴식 시간 제외)입니다. 그러나 교대조가 시작되지 않은 경우에는 사용 가능한 다음 교대조의 시간이 표시됩니다.

4. 작업 항목을 할당할 에이전트를 선택합니다.
   예를 들어 용량이 0/4일 경우 이는 에이전트의 최대 용량이 작업 항목 4개임을 의미합니다.

   주:
   선택한 에이전트에게 한 번에 한 개의 작업 항목을 할당할 수 있습니다.

5. 할당을 클릭합니다.
   작업 항목이 선택한 에이전트에게 할당되었음을 보여주는 확인 메시지가 표시됩니다.
   〔glide.awa.manual_assignment_message〕 시스템 속성을 sys_properties.list 〔sys_properties〕

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

테이블에 추가하여 확인 메시지를 사용자 지정할 수 있습니다. 에이전트는 다음과 같이 할당된 작업 항목에 대한 경보를 받게 됩니다.

- 에이전트가 작업 항목을 수락하면 상태가 수락 보류 중에서 수락됨 상태로 바뀝니다. 할당 대상 필드가 에이전트의 이름으로 업데이트되고 관련 KPI가 업데이트됩니다.
- 에이전트가 작업 항목을 거부하는 경우에는 상태가 큐에 대기 중 상태로 바뀝니다.
- 에이전트가 오랫동안 작업 항목을 수락하지 않으면 상태가 수락 보류 중 상태로 남아 있습니다. 이 경우 작업 항목을 다시 할당해야 합니다.

에이전트의 성과 추적 및 분석

개요에서 에이전트의 성과를 추적하여 해당 에이전트의 작업 현황을 분석 및 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_csm_wfo_workspa.manager

이 태스크 정보

모든 에이전트 및 해당 에이전트의 실시간 상태를 봅니다. 특정 에이전트를 드릴다운하여 다음 세부 정보를 볼 수 있습니다.

- 활성 케이스, 상호작용, 기타 거부 등 KPI에 대한 실시간 정보
- 채널 용량 재정의
- 에이전트의 가용성 및 해당 에이전트의 현재 상태 이력
- 수락 보류 중 상태에 있는 작업 항목
- 신규, 진행 중 및 보류 상태에 있는 상호작용
- 신규, 오픈 및 정보 대기 중 상태에 있는 케이스
- 기술 세트, 일정 및 프로파일
- 할당된 교육 작업
- 사용자 상세 정보 및 할당된 그룹

주:

- 목록의 기록은 열의 기본 정렬 순서에 따라 표시됩니다. 열 제목을 클릭하여 오름차순과 내림차순 간에 전환할 수 있습니다. 페이지에서 나가면 정렬 순서가 기본 구성으로 바뀝니다. 예를 들어 에이전트의 현재 상태 열은 기본적으로 오름차순 정렬 순서로 되어 있습니다. 관리자는 *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* 확장점을 사용해 구현을 생성하여 이 순서를 내림차순으로 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 확장점을 사용하여 정렬 순서 구성을 참조하십시오.
- 목록에 있는 기록은 30초 간격으로 새로 고침됩니다. 관리자는 *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* 시스템 속성을 사용하여 간격을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 > 관리자 워크플레이스.
2. 채널() 아이콘을 클릭합니다.

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

3. 모든 에이전트 탭을 클릭합니다.
4. 에이전트의 성과를 추적 및 분석합니다.

필드	설명
에이전트	에이전트의 이름과 성입니다. 에이전트의 이름을 클릭하면 해당 에이전트의 프로파일 요약을 볼 수 있습니다.
서비스 채널	에이전트가 연결된 서비스 채널이므로 가용 에이전트가 어떤 유형의 작업을 처리할 수 있는지 파악할 수 있습니다. 채널을 클릭하면 작업 항목의 목록을 볼 수 있습니다.
전체 용량	에이전트에 자동으로 할당될 수 있는 작업 항목의 최대 수입니다 (보류 중은 제외). ○ 채팅: 기본값은 4입니다. ○ 인시던트: 기본값은 2입니다.
사용 중인 용량	진행 중인 작업 항목 수입니다. 점수를 클릭하면 에이전트가 진행 중인 작업을 볼 수 있습니다.
사용률	에이전트 작업 부하/용량의 백분율 표시입니다. 총 용량과 사용 중인 용량으로 백분율이 계산됩니다.
현재 상태	에이전트의 현재 상태입니다. 예를 들어, 온라인 또는 오프라인입니다.
작업을 수행할 수 있음	작업 항목을 수락할 수 있는 에이전트의 상태입니다.
상태 시간	에이전트가 지금의 현재 상태에 있었던 시간입니다.

5. 에이전트를 선택하여 드릴다운하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
에이전트 프로파일 페이지가 나타납니다. 현재 작업에는 구성된 핵심성과지표(KPI)의 데이터가 표시됩니다. 자세한 내용은 에이전트에 대한 KPI 구성 문서를 참조하십시오.

에이전트의 채널 용량 재정의

에이전트가 서비스 채널에 대해 처리할 수 있는 기본 작업 항목 수를 변경합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_csm_wfo_workspa.manager

이 태스크 정보

기본적으로 용량 재정의는 12시간 동안 유효합니다. 관리자는 *sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes* 시스템 속성을 사용하여 기간을 변경할 수 있습니다. 지정된 시간 후에는 용량이 이전 값으로 재설정됩니다. 예약된 작업인 임시 용량 무효화 재설정이 2분마다 실행되어 잘못되거나 만료되어 재정의된 용량을 확인하고 이전 값으로 재설정합니다. 한 번에 한 명의 에이전트에 대해 채널 용량을 재정의할 수 있습니다. 채널 용량을 재정의하려는 에이전트는 고급 작업 할당 및 필요한 채널과 연결되어 있어야 합니다.

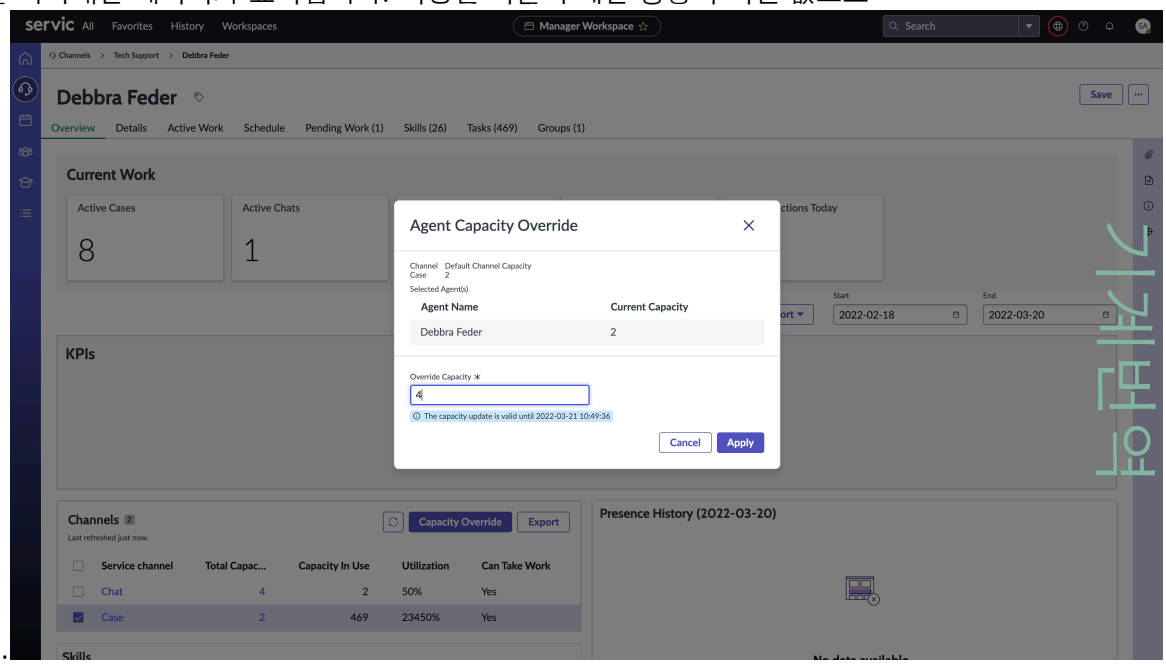
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 에이전트의 프로파일 페이지로 이동합니다.
   에이전트 프로파일 페이지가 표시됩니다.
3. 개요 탭을 클릭합니다.
4. 채널 섹션에서 용량을 재정의하려는 서비스 채널을 선택합니다.
5. 용량 재정의를 클릭합니다.
   에이전트 용량 재정의 페이지가 표시됩니다.
6. 용량 재정의 필드에 새 용량을 입력합니다.
7. 적용을 클릭합니다.

결과

다음 스냅샷은 에이전트의 용량 재정의의 예를 보여줍니다. 용량 업데이트가 정의된 기간 동안 유효함을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 지정된 시간 후에는 용량이 이전 값으로 재설정됩니다.



고객 서비스를 위한 워크포스 최적화과 함께 음성 기능 사용

음성 기능를 사용하면 봇을 사용하여 케이스가 사람 에이전트에게 도달하지 않도록 할 수 있습니다. 에이전트가 문제를 해결할 때의 전화 상호작용을 기록할 수 있습니다. 또한 이러한 상호작용을 모니터링하여 케이스 해결 품질을 평가하고 개선할 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

음성 기능 애플리케이션으로 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.

- 인력이 음성 채널을 사용하여 작업을 수행하고 통화 기록, 통화 녹취록 및 에이전트가 호출자와 상호작용할 때의 감정 분석 보고서를 받아볼 수 있도록 할 수 있습니다. 이러한 모든 정보를 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 Channel Management 애플리케이션 내에 시각화할 수 있습니다.
- 상호작용이 완료된 후 사용자의 통화 녹취록 및 감성을 분석하여 평가를 생성하고 에이전트에게 피드백 및 교육을 제공할 수 있습니다.
- 큐 내에서 에이전트 현재 상태를 동기화할 수 있습니다.
- Channel Management에서 Amazon Connect 채널을 봅니다. 음성 채널을 사용하는 에이전트의 성과 메트릭 및 보고서를 볼 수 있습니다. 보고서에 액세스하려면 애플리케이션 관리자가 를 설치해야 Amazon Connect Spoke 합니다.

  주:
  채널에 대한 Amazon Connect 다음 보고서는 유료입니다.
  - ACW 상태의 연락처
  - 가장 오래된 연락처 연령
  - 평균 중단 시간

  이러한 보고서는 `GetMetricData # GetCurrentMetricData` API를 Amazon Connect 사용하여 수집됩니다. 이러한 보고서의 가격에 대한 자세한 내용은 Amazon CloudWatch 요금을 참조하십시오.

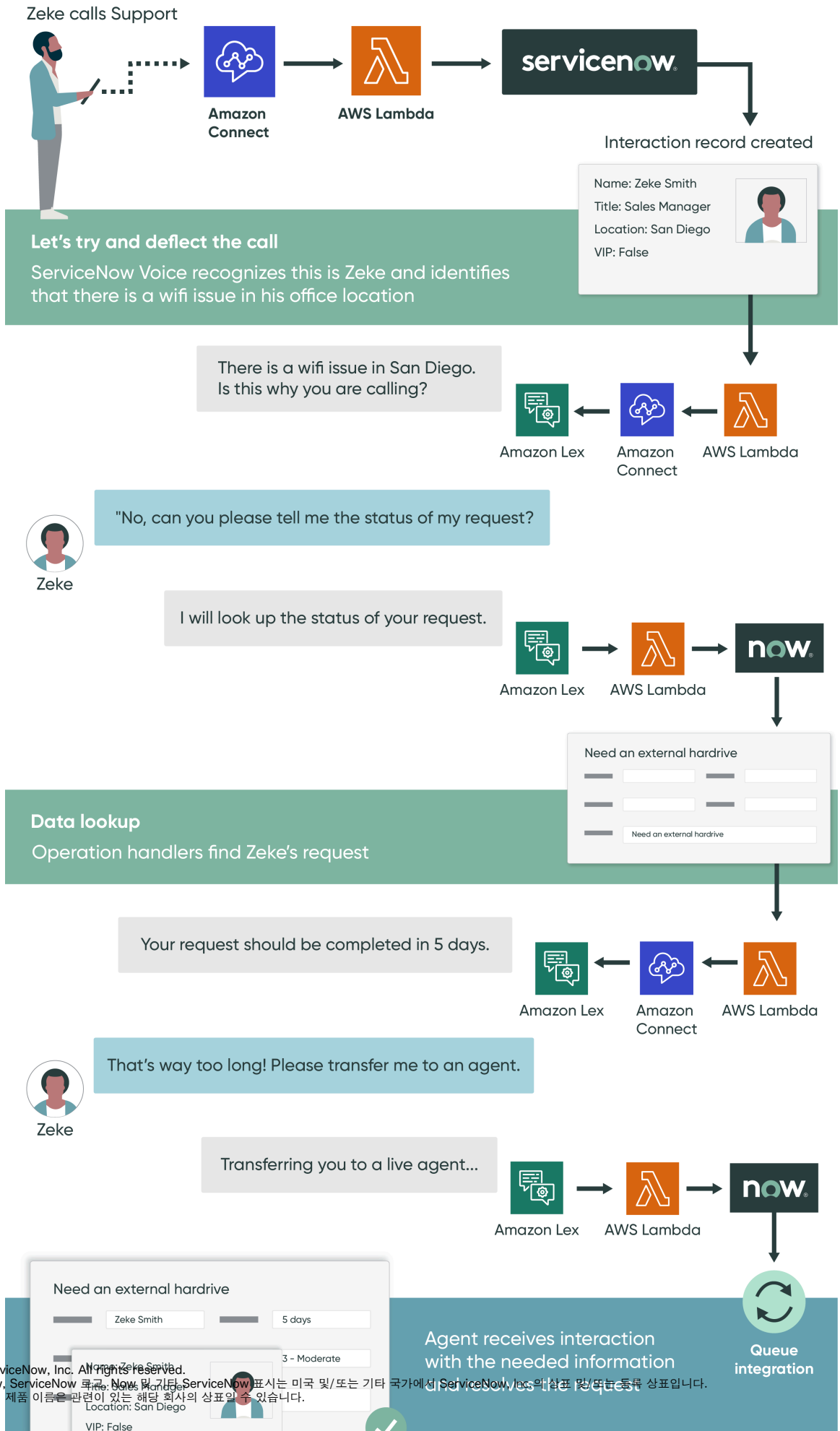
주:
외부 공급업체 전화 서비스를 ServiceNow Voice 애플리케이션과 통합할 수 있습니다. 기본적으로 ServiceNow Voice는 Amazon Connect 애플리케이션과 통합할 수 있는 기능을 제공합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 Channel Management 애플리케이션을 사용하여 음성 기능를 통해 라우팅되는 Amazon Connect 전화 큐의 메트릭을 시각화할 수 있습니다. 음성 기능 애플리케이션은 Advanced Work Assignment 를 사용하여 Amazon Connect 큐의 데이터를 보고합니다.

음성 기능 **Amazon Connect** 통합 워크플로우

음성 기능가 Amazon Connect와 통합되는 방법은 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.



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

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 음성 기능 사용의 이점

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트가 고객 문제를 해결할 때 통화를 모니터링합니다.
- 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 Channel Management 애플리케이션 내에서 동기화된 에이전트 현재 상태를 볼 수 있습니다.
- 에이전트 상호작용 및 통화 녹취 기록을 검토하여 에이전트를 평가할 수 있습니다.
- 통화 녹취의 감성을 분석하여 에이전트를 코치하고 교육하는 데 사용할 수 있습니다.

에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 수신 통화에 응답하기 전에 호출자에 대한 정보를 확인할 수 있습니다.
- 상호작용을 완료한 후 통화 녹취록을 분석하고 기록 내용을 청취할 수 있습니다.
- 자동화된 아웃바운드 다이얼링을 사용하여 아웃바운드 전화를 걸 수 있습니다.

CSM용 **Amazon Connect** 큐를 **ServiceNow** 인스턴스에 연결

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용해 Amazon Connect에 통화 큐를 설정하여 큐에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Amazon Connect 큐를 생성하려면 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)을 활성화합니다. Cloud Call Center Core(sn_cti_core) 플러그인을 활성화하기 전에 이 플러그인을 활성화해야 두 애플리케이션을 성공적으로 통합할 수 있습니다.

ServiceNow Voice 애플리케이션 설치 후, 고급 작업 할당 플러그인(com.glide.awa)을 활성화하면 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에 Amazon Connect(전화) 서비스 채널이 표시됩니다.

필요한 역할: sn_csm_wfo_workspa.admin 및 sn_cti_amzn_cct.admin

이 태스크 정보

에이전트가 통화를 완료한 후 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하여 다음 사항을 파악할 수 있습니다.

- 보류 상태에 있었던 호출자 및 보류 상태에 있었던 기간
- 통화에 소요된 시간
- 가용 에이전트 및 시기
- 가용 에이전트의 수 및 해당 에이전트의 현재 사용률

샘플 접촉 창구 플로우를 사용하여 데모 데이터를 설치하면 기본 큐를 볼 수 있습니다.

Amazon Connect 전화 큐

통화가 라우팅될 큐	시기
기본 큐	"에이전트와 대화하고 싶습니다"와 같은 일반적인 말입니다.
VIP 큐	VIP 필드가 활성화된 사용자가 지원팀에 전화를 겁니다.

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

Amazon Connect 전화 큐

통화가 라우팅될 큐	시기
IT 장비 지원	말한 내용에 IT 장비 지원 또는 하드웨어 문제가 포함됩니다.
애플리케이션 지원	말한 내용에 애플리케이션 지원이 포함됩니다.

예를 들어, 데모 데이터를 설치하면 "에이전트와 이야기하고 싶습니다"와 같은 일반적인 말이 나올 때 기본 큐를 사용하여 해당 통화가 이 큐로 라우팅되도록 할 수 있습니다.

라우팅 프로파일은 큐를 에이전트에 연결합니다. 모든 에이전트에게는 ServiceNow 인스턴스와 통합된 Amazon Connect 인스턴스에 라우팅 프로파일이 있어야 합니다. 자세한 내용은 라우팅 프로파일 생성 을 참조하십시오.

주:

- 각 프로파일을 여러 Amazon Connect 에이전트 큐와 연결할 수 있습니다.
- Amazon Connect ARN 번호를 사용하여 이러한 각 에이전트 큐를 ServiceNow 인스턴스에 있는 해당 에이전트 큐와 연결 해야 합니다. 이렇게 연결하면 큐 통계 및 통화 메트릭을 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 내에서 보고할 수 있습니다.

프로시저

1. 추가 큐가 필요한 경우 Amazon Connect(전화) 서비스 채널에 대한 자리 표시자 큐를 생성합니다. 큐 생성에 대한 자세한 내용은 작업 항목 큐 생성 을 참조하십시오.

   주:
   자리 표시자 큐를 생성할 때 작업 항목 라우팅 조건을 추가하지 마십시오.

2. ServiceNow 고급 작업 할당(AWA) 큐 기록을 AWS(Amazon Web Services) 큐 ARN과 연결합니다.
   a. Amazon Connect 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 라우팅 〉 큐.
   b. 큐를 선택합니다.
   c. 큐의 ARN을 복사합니다.
   d. ServiceNow 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 고급 작업 할당 〉 큐 을 클릭하고 해당 큐를 선택합니다.
   e. 클라우드 콜 센터 소스 **ID** 필드에 ARN 번호를 입력합니다.
   f. 업데이트를 클릭합니다.
   g. 각 큐에 대해 이 단계를 반복합니다.
3. 큐에 할당 그룹을 추가합니다.
   a. 작업 항목 큐를 선택합니다.
   b. 그룹 큐 우선순위 관련 목록을 클릭합니다.

      주:
      관련 목록이 표시되도록 양식을 구성해야 합니다.

   c. 새로 만들기를 클릭합니다.
   d. 그룹 필드에서 이 큐를 처리할 수 있는 에이전트가 포함된 할당 그룹을 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.

e. 순서 필드에서 할당 그룹의 순서 번호를 선택합니다. 이는 수신 호출이 처리되는 할당 그룹 우선순위의 순서입니다.

f. 제출을 클릭합니다.

에이전트 통화 청취

고객 서비스 에이전트가 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화를 사용하여 외부 호출자의 문제를 해결할 때 해당 에이전트의 통화를 모니터링합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_csm_wfo_workspa.manager

또한 Amazon Connect에 활성 세션이 있고 라이브 대화를 모니터링할 수 있어야 합니다. 자세한 내용은 라이브 대화 모니터링을 참조하십시오.

이 태스크 정보

Amazon Connect 애플리케이션이 외부 소스에서 걸려온 통화에 응답할 때 상호작용 기록이 생성됩니다.

프로시저

1. 에이전트가 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 외부 호출자에게 이야기할 때 에이전트의 통화 큐를 모니터링합니다.
2. 전화 통화가 진행 중일 때 활성 상호작용을 엽니다.
3. 통화 모니터링을 클릭하고 Amazon Connect에서 통화를 청취합니다.

Amazon Connect 전화 채널의 녹취록 및 감정 분석

에이전트의 통화 기록, 녹취록 및 감성 보고서를 분석합니다. 이 정보를 사용하여 통화 품질을 평가하고 에이전트가 향후에 통화를 보다 효과적으로 처리하도록 교육할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cti_core.user_manager

이 태스크 정보

에이전트가 외부 호출자와 상호작용할 때 해당 통화가 녹음 및 녹취됩니다. 애플리케이션에서 녹취록에 있는 모든 진술에 대해 감정 점수를 매깁니다. 통화가 완료된 후 감정 보고서가 자동으로 생성됩니다.

주:
관리자는 Amazon Connect에 활성 세션이 있어야 녹취 및 감정 정보를 볼 수 있습니다. 녹취 및 감정은 Amazon Connect 애플리케이션에서 생성됩니다. 그런 다음 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 채널 애플리케이션에 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 상호작용 기록을 선택하여 녹취 및 감성 정보를 분석합니다.
3. 통화 분석을 클릭합니다.
   Amazon Connect 애플리케이션은 상호작용 및 상호작용의 감정 분석을 생성하고 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에 보고서로 표시합니다.
4. 옵션: Amazon Connect 전화 채널의 녹취록 및 감정 분석를 수행하고 에이전트를 코치하는 교육을 할당합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 팀에 대한 기술 분석

그룹에 기술을 추가하고 팀에 대한 기술 할당을 확인합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: skill_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. Teams 아이콘()을 클릭합니다.
3. 기술을 분석하려는 팀을 선택합니다.
4. 팀에 기술을 추가합니다.
   a. 기술 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 기술 필드에서 기술을 선택합니다.
   c. 기술 수준 필드에서 선택한 기술의 수준을 선택합니다.
   d. 다음에서 상속 필드에서 이 기술을 상속한 기술을 선택합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.
   기술을 클릭하여 해당 기술과 관련된 사용자 또는 작업의 수, 전체 기술 범위, 현재 해당 기술을 보유한 전문가 수와 같은 기술 데이터를 분석할 수 있습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 스케줄링

스케줄링을 사용하면 단일 위치에서 팀 전체의 일정, 인력 수요 및 근무 교대조를 계획하고 관리하여 인력 자원을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 또한 당직 일정과 통합하고 당직 순환을 위해 교대조와 일정을 생성할 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

일정을 사용하여 다음을 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.

- 팀 달력을 사용하여 회의, 교육, 휴가 요청 또는 임시 작업 근무 교대조를 추가합니다.
- 팀 달력에서 에이전트의 위치, 지역, 할당 그룹 또는 에이전트의 기록에 있는 모든 필드를 기준으로 에이전트를 필터링합니다.
- 에이전트의 교대조 및 일정 계획을 생성합니다.
- 에이전트의 휴가 및 교대조 교환 요청을 승인/거부합니다.
- 선택한 일 또는 주의 계획된 대기조와 실제 클럭인/클럭아웃 시간을 대조하여 팀 달력에서 팀의 일정을 추적하고 관리합니다.
- 팀 구성원이 일정을 따르고 있는지 여부를 분석합니다. 잠재적인 문제를 확인하는 경우 팀이 즉각적인 조치를 취할 수 있도록 간편하게 경보를 전송할 수 있습니다.
- 준수 기록 보고서를 사용하여 에이전트에 대한 코칭 기회를 분석하고 추천합니다.

핵심성과지표, 필터 및 사이드바에 대해 자세히 알아보려면 KPI 세부 정보가 포함된 지표 탐색 을 참조하십시오.

교대조 계획 생성

모든 작업 할당과 휴식을 포함하도록 팀의 교대 근무 일정을 지정합니다. 정기적인 교대를 중단해야 하는 요일을 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보

교대조 탭에서 교대조는 활성 및 비활성 교대조로 그룹화됩니다. 상황별 측면 패널은 교대조 탭에 표시되는 순서대로 활성 교대조를 먼저 표시하고 그 다음에 비활성 교대조를 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 교대조 탭을 클릭합니다.
4. 더하기(+) 아이콘을 클릭합니다.
5. 교대조를 생성합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

일정 계획 생성

시간대에 맞춰 팀의 근무 교대조를 포함하는 일정 계획을 생성하여 팀의 일정을 관리합니다. 기술과 가용성에 따라 교대조에 에이전트를 할당할 수도 있습니다. 이렇게 하면 조직에서 최적의 방법으로 자원을 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.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보

sn_shift_planning.number_of_days_to_cache 시스템 속성을 사용하여 에이전트 일정을 캐시할 날짜 수를 설정할 수 있습니다. 총 범위/수요 행에는 하루의 각 교대조에 해당하는 에이전트의 수가 표시됩니다. 일별 뷰에는 하루의 매 시간별로 에이전트 수에 대한 수요 예측이 표시됩니다. 예를 들어 4/5는 오전 11시에서 오후 12시까지의 시간 슬롯에 4명의 에이전트가 예약되어 있는데 이 시간에 대한 에이전트 수요 예측은 5명임을 보여줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 일정 계획을 생성합니다.
   a. 팀 달력 탭을 클릭합니다.

      주:
      하루 또는 일주일의 인력 수급 상태를 분석할 수 있습니다.

   b. 상황별 측면 패널에서 일정 표시 아이콘 을 클릭하여 일정을 표시합니다.
   c. 일정 패널에서 + 을 클릭합니다.
   d. 이름 필드에 일정 계획의 이름을 입력합니다.
   e. 시작 날짜 필드에서 일정 계획을 시작할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.
   f. 종료 날짜 필드에서 일정 계획을 종료할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.
   g. 저장을 클릭합니다.
   직접 또는 추가적으로 관리하는 할당 그룹의 모든 에이전트 일정을 볼 수 있습니다.
4. 일정 계획에 근무 교대조를 추가합니다.

   주:
   기존 일정 계획에 교대조를 더 추가하려면 일정 계획을 선택한 다음 근무 교대조를 추가합니다.

   a. 상황별 측면 패널에서 교대조 추가를 클릭합니다.
   b. 교대조 필드에서 일정 계획에 추가할 근무 교대조를 선택합니다.
   c. 이벤트 유형 필드에서 근무 교대조를 분류하는 작업 이벤트를 선택합니다.
5. 근무 교대조에 에이전트를 추가합니다.
   a. 에이전트 필드에서 에이전트를 검색하여 한 명 이상의 에이전트를 교대조에 추가합니다.
   b. 저장을 클릭합니다.

      주:
      화면을 새로 고치는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다.

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

팀 범위를 볼 수 있도록 일정 계획 게시

일정 계획 미리 보기를 생성하고 게시하여 에이전트가 자신의 교대조와 일정을 미리 확인할 수 있도록 합니다. 일정 게시를 취소하여 내용을 변경한 후 다시 게시할 수도 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보

일정의 사본을 만든 다음 이를 업데이트하여 새 일정을 생성할 수 있습니다. 일정 시작 및 종료 날짜를 수정하는 것과 교대조 또는 에이전트를 추가 또는 제거하는 것도 업데이트에 해당할 수 있습니다.
일정의 사본을 만들면 일정 사본에 다음과 같은 업데이트가 자동으로 수행됩니다.

- 시작 날짜가 현재 날짜로 설정되고 종료 날짜가 현재 날짜에서 30일 후의 날짜로 설정됩니다.
- 일정 상태가 초안으로 바뀝니다. 교대조에 대해 필요한 변경 작업을 수행한 다음 저장을 클릭할 수 있습니다.
- 일정에는 현재 로그인한 사용자의 할당 그룹에 있는 에이전트만 표시됩니다.

일정 게시를 취소하여 업데이트한 후 다시 게시할 수도 있습니다.

- 시작 날짜가 현재 날짜이거나 과거 날짜인 경우 일정 상태는 게시됨으로 유지되고 종료 날짜는 내일로 변경됩니다.
- 시작 날짜가 미래 날짜인 경우 일정 작성기가 일정 상태 및 에이전트 일정을 초안으로 변경합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 일정 미리 보기를 생성합니다.
   a. 팀 달력 탭을 클릭합니다.
   b. 일정 표시( ) 아이콘을 클릭하여 상황별 측면 패널에 표시합니다.
   근무 교대조를 저장하면 팀 달력이 새로 고침되고 미리 보기가 생성됩니다.
4. 일정을 게시합니다.
   a. 일정을 선택하고 필요한 경우 일정을 편집합니다.
   b. 필요한 경우 일정을 편집한 다음 저장을 클릭합니다.
   c. 게시를 클릭합니다.

주:
초안 상태에서 삭제를 클릭하여 더 이상 필요하지 않은 일정을 삭제할 수 있습니다.

결과

초안 상태의 모든 일정이 게시됨상태로 이동됩니다. 팀 달력에서 게시된 일정을 볼 수 있습니다.
에이전트는 팀 달력 및 이벤트를 와 동기화한 후 MS Outlook에서 게시된 일정과 승인된 휴가를 볼 수 있습니다 Microsoft Outlook.

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

팀의 일정 추적 및 관리

한 위치에서 팀의 일정을 생성, 업데이트 또는 모니터링합니다. 할당 그룹 내의 에이전트에 대한 교대조 교환 또는 휴가에 대한 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보

달력을 사용하여 다음 작업을 할 수 있습니다.

- 할당 그룹별로 모든 에이전트를 봅니다.
- 팀이 게시된 일정을 준수하고 있는지에 대한 인사이트를 확보합니다.
- 실제 교대 시간과 클럭인/클럭아웃 시간을 대조하여 에이전트의 작업 일정을 확인합니다.
- 할당 그룹, 위치, 기술, 교대조 계획, 이벤트를 기준으로 팀 달력을 필터링하여 사용자 지정 뷰를 활용합니다.
- 필요한 경우 에이전트의 교대조, 클럭인/클럭아웃 시간을 수정합니다.

프로시저

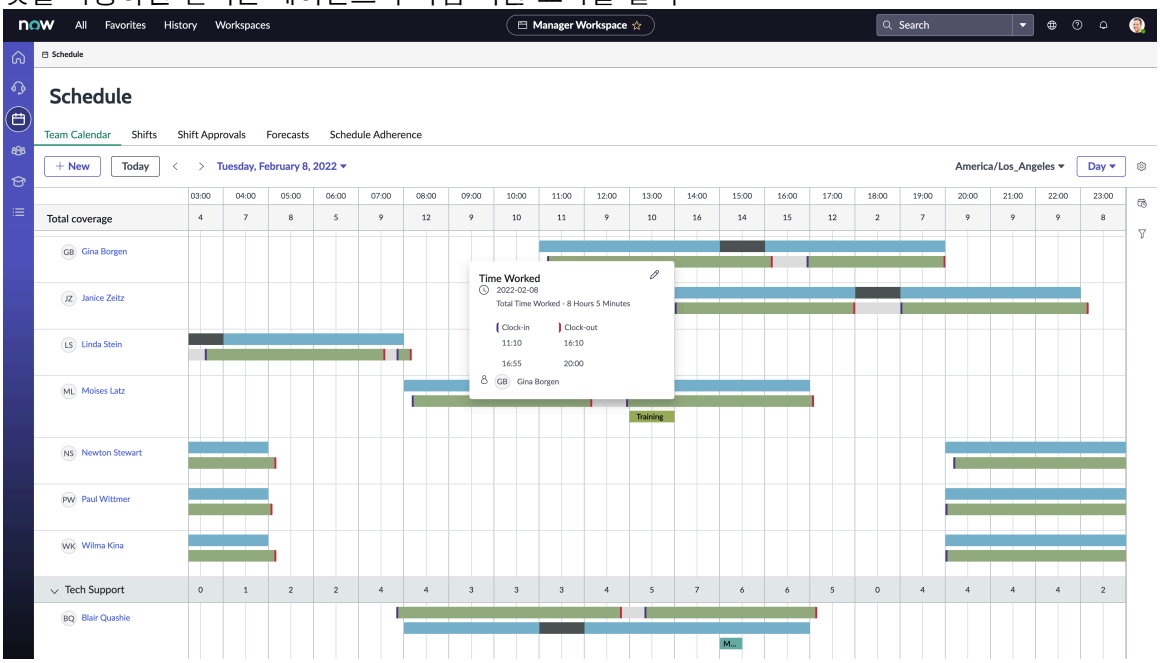
1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 에이전트의 교대 시간을 수정합니다.
   해당 교대조를 포함하는 일정은 미리 보기 또는 게시됨 상태여야 합니다.
   a. 팀 달력 탭에서 일정을 수정하려는 에이전트의 교대조를 탐색하여 이동합니다.
   b. 교대조 팝업 창에서 편집( ) 아이콘을 클릭합니다.
   c. 필요한 경우 에이전트의 교대조 시간을 수정합니다.

      주:
      기존 교대조에 휴식이 있는 경우 휴식을 더 추가할 수 있습니다.

   d. 저장을 클릭합니다.

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

다음 스냅샷을 사용하면 선택한 에이전트의 작업 시간 요약을 볼 수 있습니다.



4. 에이전트의 휴가 또는 다른 에이전트와 교대조 교환을 승인하거나 거부합니다.

   주:
   휴가 또는 교대조 교환 시작 날짜 이틀 전에 요청을 승인해야 합니다. 그렇지 않은 경우 승인은 자동으로 거부됩니다. 관리자는 이 기본 설정을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service와 함께 설치되는 구성요소에서 휴가 및 교대조 교환 요청 승인에 대한 기한 설정을 참조하십시오. 휴가 기간이 겹치는 에이전트의 휴가 요청은 거부됩니다.

   a. 승인을 클릭합니다. 큐의 모든 에이전트 요청 및 각 요청에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

   b. 승인 또는 거부하려는 요청을 선택하고 다음 중 하나를 수행합니다.

      - 요청을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
      - 요청을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

요청을 승인하면 일정이 팀 달력에서 승인에 따라 업데이트됩니다.

에이전트의 일정 준수 모니터링

일정 준수를 사용하여 할당된 일정에 대한 에이전트의 준수 여부를 평가합니다. 가치가 낮은 활동을 제거하거나 줄일 수 있는 영역을 살펴보고 하루 동안의 인력 수급 수준을 더 세밀하게 분석할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.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

- 준수는 에이전트가 할당된 작업을 완료할 때 일정을 얼마나 충실하게 따르는지 분석하는 메트릭입니다. 일치는 작업의 완료 시기와 관계없이 완료된 작업을 측정합니다.
- 높은 준수율은 에이전트가 일정을 준수하고 있으며 예상되는 시간에 고객 서비스를 제공하고 있음을 나타냅니다. 준수율이 낮으면 팀을 효율적으로 관리하기 위해 프로세스나 의사결정을 변경하는 것이 좋을 수 있습니다. 미준수 에이전트의 경우 숫자가 빨간색으로 강조 표시됩니다.
- 일정 준수 및 일치 계산은 수식, 에이전트의 실제 및 계획된 작업 시간을 기반으로 합니다. 다음은 에이전트의 준수 및 일치 상태를 계산하는 데 사용되는 기본 수식입니다. 하지만 관리자가 필요에 따라 수식을 변경할 수 있습니다. 다음은 준수 및 일치 상태를 계산하는 데 사용되는 구성요소와 수식입니다.
  - *shift_planning_clock-in* 및 *shift_planning_clock-out* 스크립트는 로그인 및 로그아웃 세션에서 에이전트의 클럭인/클럭아웃 이벤트를 생성합니다. 에이전트의 현재 상태가 변경될 때마다 *Agent Time Work Event Trigger* 비즈니스 규칙이 클럭인/클럭아웃 이벤트를 생성합니다.
  - 일정 준수= (교대조에서 작업한 시간(분)/계획된 교대조 시간(분) + 초과 근무 시간)
  - 일치= (교대조에서 작업한 시간(분) + 초과 근무 시간)/계획된 교대조 시간(분)
- 기본적으로 이상적인 준수 백분율은 70 이상이며, 일치는 80에서 120 사이입니다. 하지만 관리자가 임계치 값을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 일정 준수 및 일치를 위한 속성 구성 문서를 참조하십시오. 정의된 임계치 값을 충족하지 않는 에이전트는 미준수 에이전트로 간주되며 빨간색으로 강조 표시됩니다.

프로시저

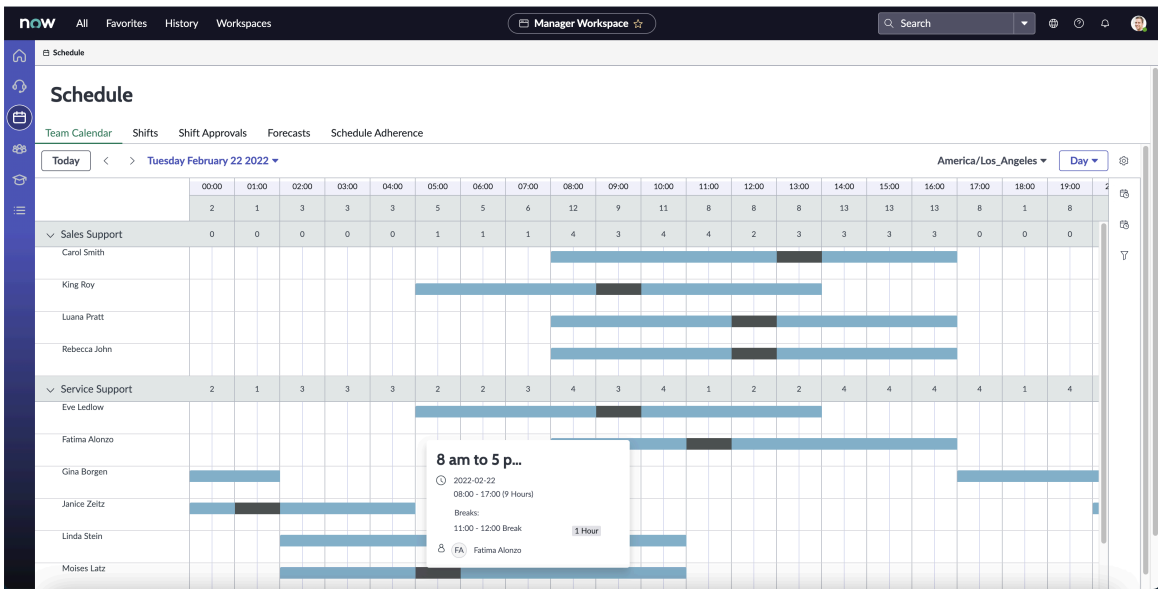
1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 작업 공간레이블이 표시됩니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 에이전트의 일정 준수를 모니터링합니다.

목적	수행할 일
조직 또는 팀 수준에서 일정 준수 보기	**a.** 일정 준수 탭을 클릭합니다. 팀의 일정 준수 및 일치 백분율과 함께 막대형 차트가 표시됩니다. **b.** 막대를 클릭해 그래프를 보고 드릴다운하여 팀 구성원에 대한 분석을 확인할 수 있습니다.
팀 구성원의 계획된 일정과 실제 일정 비교 분석	**a.** 팀 달력 탭을 클릭합니다. **b.** 날짜를 선택합니다. **c.** 에이전트가 실제 작업한 시간을 나타내는 막대를 클릭하여 작업한 시간 요약을 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.

목적	수행할 일
	주: 클럭인/클럭아웃 시간이 에이전트의 실제 작업 시간입니다. 에이전트의 로그인, 로그아웃 작업 및 현재 상태를 기반으로 이벤트가 생성됩니다. 에이전트가 클럭아웃을 잊은 경우, 기본적으로 60분 후에 시스템에서 자동으로 클럭아웃 이벤트를 생성합니다. 하지만 관리자가 *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* 시스템 속성을 사용하여 이 설정을 변경할 수 있습니다. 예: 에이전트가 로그인하거나 현재 상태를 작업 가능으로 변경하면 클럭인 이벤트가 생성됩니다. 마찬가지로 에이전트가 시스템에서 로그아웃하거나 현재 상태를 오프라인 또는 휴식 중으로 변경하면 클럭아웃 이벤트가 생성됩니다. 에이전트가 교대조 종료 시간으로부터 60분이 지난 후에도 클럭아웃을 하지 않으면 시스템에서 자동으로 클럭아웃 이벤트를 생성합니다.

다음 팀 달력 스냅샷은 팀 구성원이 작업 일정을 얼마나 준수하고 있는지 측정하는 방법을 보여줍니다. 파란색 막대는 계획된 근무 교대조 시간을 표시하며 이를 옆에 있는 실제 작업 시간과 비교할 수 있습니다. 기본 색상은 각각 클럭인 시간이 보라색, 에이전트의 작업 가능 기간이 초록색, 클럭아웃 시간이 빨간색, 에이전트의 작업 불가능 시간이 회색입니다.



작업 시간 요약에서 준수 및 일치 상태 분석

팀 구성원의 작업 시간 요약을 보고 계획된 일정에 대한 팀의 준수 여부를 확인합니다. 또한 실시간 준수의 보고 형식 뷰인 준수 기록을 사용하면 에이전트가 과거에 일정을 얼마나 잘 준수했는지 확인할 수 있습니다.

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

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보

일정 준수 및 일치 계산은 정의된 구성과 에이전트의 실제 및 계획된 작업 일정을 기반으로 합니다.

주:
관리자는 일정 준수를 비활성화하거나 준수 및 일치의 구성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 일정 준수 및 일치를 위한 속성 구성 문서를 참조하십시오.

일정 준수에 대한 자세한 내용은 Scheduling in Workforce Optimization for Field Service 의 "일정 준수" 섹션을 참조하십시오.

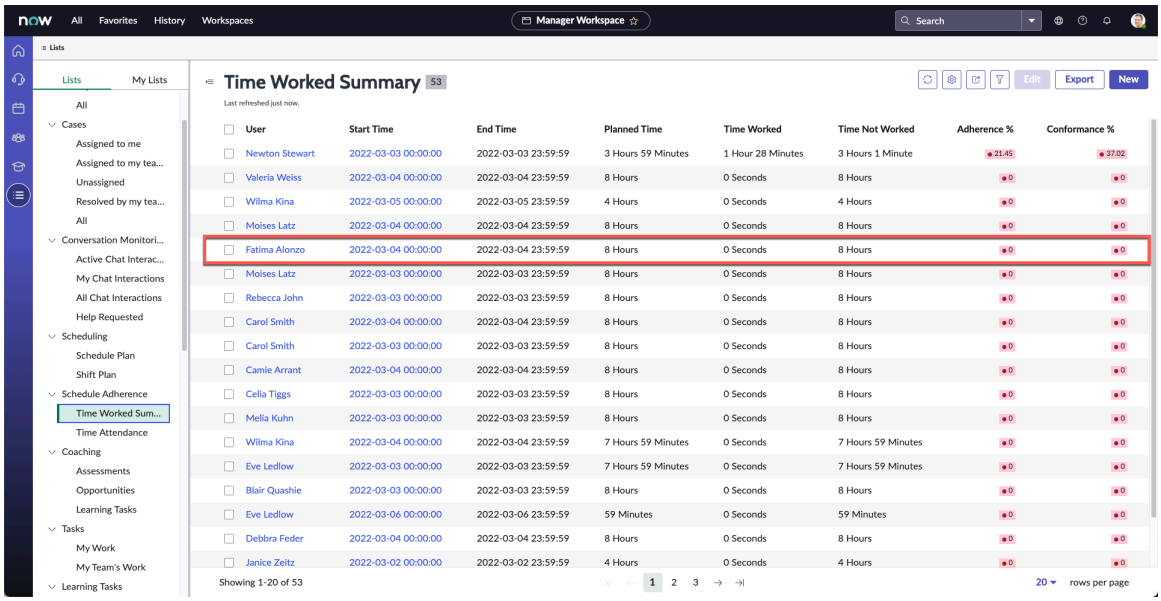
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 〉 관리자 작업 공간레이블이 표시됩니다.
2. 드릴다운하여 에이전트의 근무 상태와 작업 시간 요약을 볼 수 있습니다.

목적	수행할 일
팀의 작업 시간 요약 분석	**a.** 목록 아이콘(☰)을 클릭합니다. **b.** 일정 준수에서 작업 시간 요약을 클릭합니다. **주:** 사용 가능한 비계획 시간은 에이전트가 사용 가능했던 시간과 에이전트의 예약된 작업 이벤트 외에 클릭인한 시간을 캡처합니다. 예를 들어, 에이전트가 13:00부터 14:00까지 교육에 참석할 예정이지만 출석을 클릭아웃하는 것을 잊어버린 경우 해당 시간은 클릭인 시간으로 간주됩니다. 13:00~14:00의 교육 시간은 사용 가능한 비계획 시간으로 캡처됩니다.
에이전트의 시간 참석 보기	**a.** 목록 아이콘(☰)을 클릭합니다. **b.** 일정 준수에서 시간 참석을 클릭합니다.

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

다음 일정 준수 예시는 팀이 작업 일정을 얼마나 잘 준수하고 있는지 측정하는 방법을 보여줍니다.



Example:
작업 시간 요약에서 필드의 계산을 이해하기 위해, Fatima Alonzo의 일과를 다음과 같이 가정합니다.

- 교대조 시간이 오전 8시에 시작하여 오후 4시에 끝남 = 8시간
- 계획된 시간 = 8시간 = 480분
- 오전 8시에 클럭인하고 정오에 휴식을 취하기 위해 클럭아웃합니다. 휴식을 마치고 돌아온 후 오후 12시 30분에 클럭인하고 오후 4시에 클럭아웃합니다.
- 교대조에서 작업한 시간(분) = 480 - 30 = 450분
- 일정 준수= (교대조에서 작업한 시간(분)/계획된 교대조 시간(분) + 초과 근무 시간) = 450/(480+65) = 82.57%
- 일치= (교대조에서 작업한 시간(분) + 초과 근무 시간)/계획된 교대조 시간(분) = (450+65)/480 = 107.29%

주:
일정 준수 및 일치 상태가 둘 다 임계치 내에 있기 때문에 Fatima Alonzo는 준수와 일치를 모두 지키고 있는 에이전트입니다. 어떤 에이전트가 미준수 에이전트인지 확인하려면 빨간색으로 강조 표시된 숫자를 살펴봅니다.

수요 예측을 사용하여 인력 수급 상태 분석

수요 예측을 사용하여 필요한 인력 구성원의 수를 계획하면 작업을 수행하는 데 충분한 에이전트를 확보할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_agent_forecast.user

이 태스크 정보

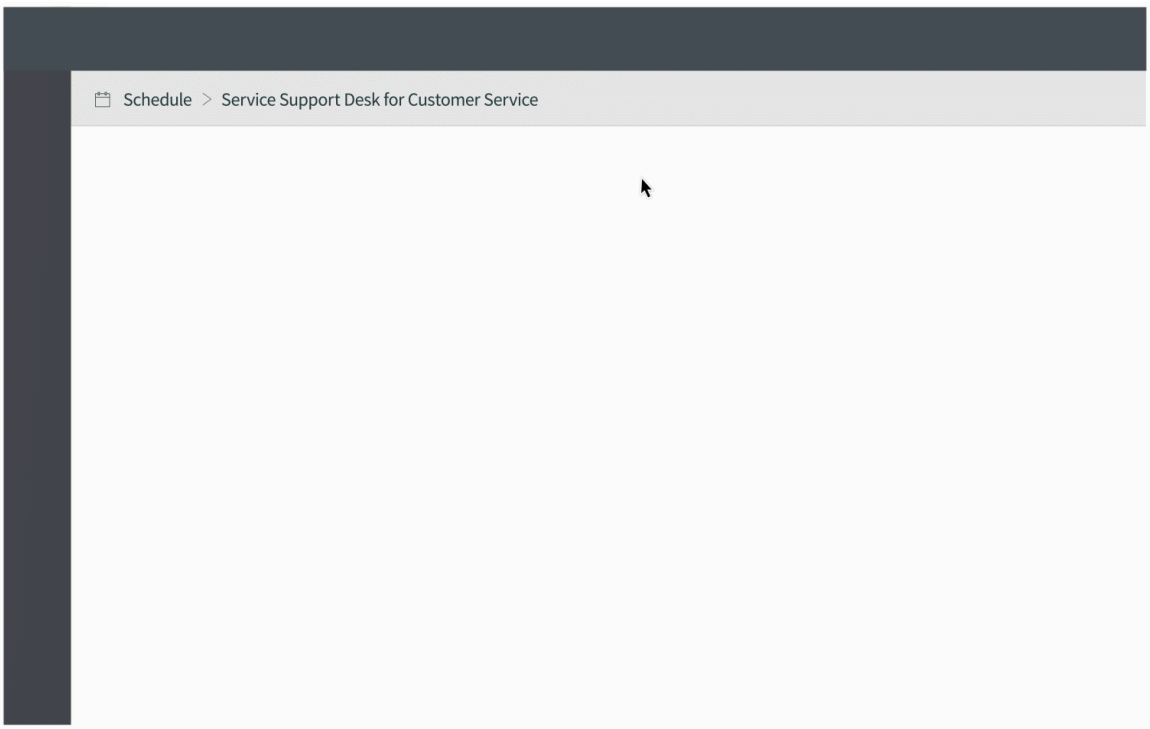
수요 예측을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

© 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.

- 어떤 날이나 주에 대해서든 에이전트와 팀의 교대조 범위를 모니터링할 수 있습니다.
- 수요에 비해 인력이 너무 많거나 부족한지 또는 인력 수급 상태가 완벽하거나 그렇지 못한지 분석합니다.
- 필요한 범위와 팀 일정에 따라 인력 수급을 조정할 수 있습니다.
- 일정을 생성할 때 인력 수급 상태를 분석할 수 있습니다.
- 해당일의 할당 그룹 및 근무 교대조를 기준으로 보유한 에이전트 범위와 실제 에이전트 수요를 분석할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭을 클릭합니다.
4. 교대조별로 인력 수급 상태를 분석합니다.
   필터 아이콘을 클릭하고 직원 정렬을 확인할 할당 그룹 및 교대조 계획을 선택할 수 있습니다. 다음 스케줄링 스냅샷은 수요 예측을 사용하여 인력 수급 상태를 분석하는 작업의 예를 제공합니다. 팝업에서 정렬되지 않은 인력 배치 표시기는 예측 관리자가 교대조별로 특정 수의 에이전트를 예약했지만 교대조를 구성하려면 더 많은 에이전트가 필요함을 보여줍니다.



팀 달력에 이벤트 추가

팀 달력에서 회의, 교육, 휴가 요청 또는 임시 작업 이벤트를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 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.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보
사용자 지정 이벤트 유형을 생성하고 원하는 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 자세한 내용은 이벤트 유형을 생성하여 팀 달력에 표시를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 〉 관리자 작업 공간레이블이 표시됩니다.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 이벤트를 생성합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 에이전트의 교대조 교환

할당 그룹에서 에이전트의 교대조를 해당 교대조에서 작업할 수 있는 다른 에이전트와 교환하고 승인 프로세스를 건너뜁니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭에서 다른 에이전트와 교환하려는 에이전트의 교대조를 탐색하여 이동합니다.
4. 교대조 팝업 창에서 교대조 교환 아이콘(↑↓)을 클릭합니다.
5. 요청된 교대조 섹션에서 에이전트 필드를 클릭하고 해당 교대조에서 작업할 수 있는 에이전트를 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   팀 달력에 업데이트된 일정이 표시됩니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 이벤트 유형에 대한 사용자 기준 이해

팀 달력에서 회의, 교육 및 휴가 요청과 같은 이벤트 유형에 대한 사용자 액세스를 관리합니다.

포함 및 제외 사용자 기준 액세스를 사용하여 이벤트 유형에 대한 CRUD(생성, 읽기, 쓰기 또는 업데이트 및 삭제) 권한을 포함하거나 제외할 수 있습니다. 사용자, 그룹 또는 역할에 대해 CRUD 작업을 수행할 수 있습니다.

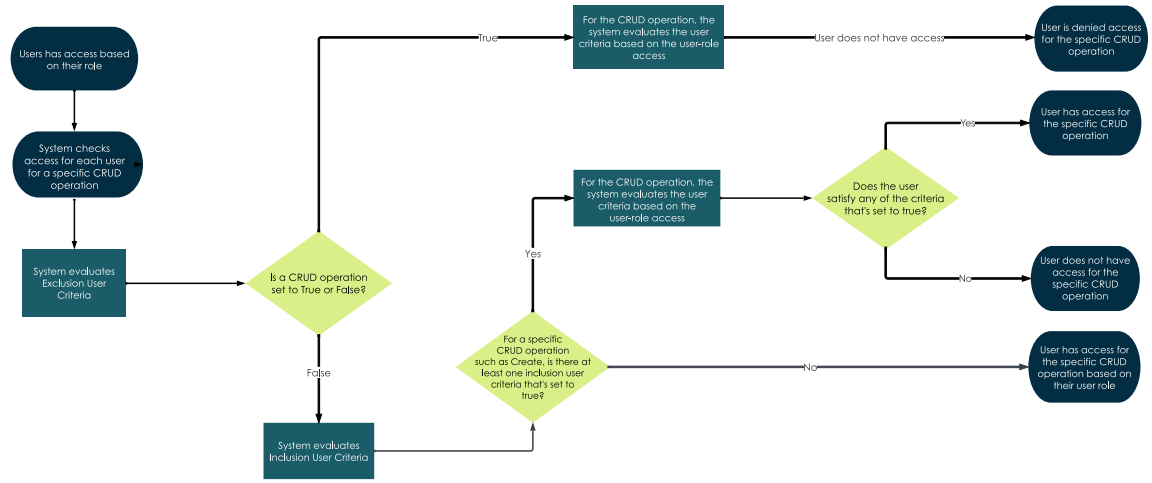
주:
기본적으로 팀 구성원은 실제 작업 유형의 이벤트에 대한 읽기 권한이 없습니다.

© 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.

CRUD 액세스 관리에 대한 추가적인 유연성을 위해 각 이벤트 유형에 대한 사용자 기준을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 팀 구성원에게 역할 기반 액세스를 사용하여 근무 교대조를 편집할 수 있는 액세스 권한이 없는 경우 사용자 기준을 사용하여 해당 액세스를 설정할 수 있습니다. 특정 팀 구성원 또는 전체 그룹에 대해 이 액세스를 설정할 수 있습니다.

플로우 다이어그램에서는 이벤트 유형에 대한 포함 및 제외 사용자 기준 액세스의 작동 방식에 대한 로직을 보여줍니다.

이벤트 유형에 대한 포함 및 제외 로직



포함 및 제외 사용자 기준 액세스의 작동 방식

사용자 기준 규칙 평가는 다음 순서로 수행됩니다.

1. 시스템은 먼저 각 기준에 대한 제외 액세스를 평가합니다.
   - CRUD 작업에 대한 제외 액세스가 **true**로 설정된 경우 시스템은 사용자 기준을 평가합니다.
     a. 사용자의 역할에 따라 액세스 권한이 없는 경우 해당 사용자는 특정 CRUD 작업에 대한 액세스가 거부됩니다.
     b. 사용자의 액세스가 거부되지 않은 경우 시스템은 포함 기준을 평가합니다.
   - CRUD 작업에 대한 제외 액세스가 **false**로 설정된 경우 시스템은 포함 기준을 평가합니다.
2. 포함 액세스의 경우 생성과 같은 특정 CRUD 작업에서 시스템은 최소한 포함 사용자 기준 중 하나가 **true**로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇다면 시스템은 사용자의 역할 액세스에 따라 사용자 기준을 평가합니다.
   - 사용자가 다음과 같은 경우:
     - 사용자 역할에 따라 CRUD 작업에 대한 액세스 권한이 있는 경우, 사용자는 해당 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어 이벤트 유형이 교육이고 CRUD 작업이 생성이면 사용자는 교육 이벤트 유형을 만들 수 있습니다.
     - 사용자 역할에 따라 CRUD 작업에 대한 액세스 권한이 없는 경우, 사용자는 해당 작업을 수행할 수 없습니다.
   - 최소한 하나라도 포함 기준이 **true**로 설정되지 않은 경우, 사용자에게는 특정 CRUD 작업에 대한 액세스 권한이 없습니다. 이 예에서는 사용자가 교육 이벤트 유형을 생성할 수 없습니다.

주:
제외 액세스는 항상 포함 액세스보다 우선합니다. 포함 또는 제외 액세스가 설정되지 않은 경우, 역할 기반 액세스는 이벤트 유형을 관리하는 데 사용됩니다.

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

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 이벤트 유형에 대한 사용자 기준 생성

사용자 기준 기록을 추가하여 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 이벤트 유형에 액세스할 수 있는 사용자, 역할 및 그룹을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 사용자 기준.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사용자 기준 양식 필드

필드	설명
이름	사용자 기준에 대한 고유 이름입니다.
사용자	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 사용자입니다.
그룹	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 그룹입니다.
역할	사용자 기준을 적용할 때 이벤트 유형에 액세스할 수 있는 역할입니다.
고급	사용자 기준에 대한 스크립트를 만드는 옵션입니다.
활성	이 확인란을 활성화하면 사용자 기준을 사용할 수 있습니다.
회사	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 회사입니다.
위치	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 위치입니다.
부서	이벤트 유형에 액세스할 수 있는 부서입니다.
모두 일치	사용자 기준을 적용할 때 모든 조건을 필수로 설정하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

이벤트 유형에 대한 사용자 액세스 포함 또는 제외

사용자에게만 관련된 이벤트 유형을 볼 수 있도록 이벤트 유형에 대한 액세스 권한을 사용자에게 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 CSM용 워크포스 최적화 〉 예약 〉 이벤트 구성.
2. 이벤트를 선택합니다.
3. 이벤트에 대한 사용자의 특정 CRUD 액세스 권한을 제외하거나 포함합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

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

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에서 그룹 또는 팀 구성원에 대한 액세스 기준 확인

이벤트에 대해 그룹 또는 팀 구성원이 보유한 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 권한을 확인하여 필요한 올바른 사용 권한이 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_shift_planning.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 목록 모듈에서 예약 〉 이벤트 유형.
3. 사용자 액세스를 검증할 이벤트를 선택합니다.
4. 사용자 액세스 탭을 선택합니다.
5. 다음 중 하나를 수행합니다.
   화면에서 선택한 이벤트에 대한 특정 유형의 액세스 권한이 있는 각 팀 구성원에 대해 생성, 읽기, 쓰기 및 삭제 열이 **true**로 표시됩니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 **Teams**

Teams를 사용하여 단일 위치에서 팀의 성과 추세를 추적하고 분석합니다. 팀 내의 각 에이전트에 대한 추세를 모니터링하고 에이전트 또는 팀 구성원을 서로 비교할 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

Teams를 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 기술 격차를 식별하여 에이전트를 코칭하는 데 필요한 기술을 추천합니다.
- 팀을 할당 그룹으로 구성합니다. 그룹에서 팀 성과를 일관되게 측정할 수 있도록 KPI(핵심성과지표) 세트를 추가할 수 있습니다. 예를 들어 고객 서비스 데스크 유닛에는 하드웨어 및 네트워크 지원과 같은 여러 팀이 포함되어 있습니다. 고객 서비스 데스크 유닛에 대한 KPI 그룹을 생성한 후 이 KPI 그룹에 하드웨어 및 네트워크 지원을 할당 그룹으로 추가할 수 있습니다. 다음으로 KPI 세트를 KPI 그룹에 추가합니다. 이 데이터로 하드웨어 및 네트워크 지원 팀의 성과 추세를 측정할 수 있습니다.
- 동일한 KPI 그룹에 속하는 여러 팀 간의 KPI를 비교합니다.
- 선택한 날짜 범위 내의 KPI를 확인합니다.
- 팀 수준 KPI로 드릴다운하여 모든 개별 팀 구성원 전반의 KPI 분할을 확인합니다.
- 날짜 범위에 최신 값이 있는 경우 KPI 추세를 보고 각 KPI에 대한 향후 예측을 분석합니다.
- 전체 또는 개별 수준에서 팀 성과 페이지를 통해 KPI의 목표를 설정할 수 있습니다. 이러한 목표를 설정하면 추세선이 목표를 반영합니다.
- 개별 에이전트 수준으로 드릴다운하여 현재 작업, 과거 KPI, 현재 상태 이력, 채널 용량 사용률, 기술, 예정된 휴가를 다양한 관점에서 확인할 수 있습니다.

팀의 성과 추세 분석

추세를 분석하여 KPI 그룹 내에서 팀의 성과와 준수 상태를 모니터링합니다.

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

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_csm_wfo_workspa.manager

이 태스크 정보
팀, 특정 팀 구성원, 표시기 또는 케이스의 데이터를 드릴다운하여 데이터를 분석합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. Teams 아이콘을 클릭합니다.
3. 날짜 범위를 선택하여 해당 기간에 대한 팀의 성과를 봅니다.
   sn_team_perf.default_date_range 시스템 속성을 사용하여 기본 날짜 범위를 설정할 수 있습니다.
4. 팀 성과를 분석합니다.
   a. 팀을 선택합니다.
   b. 성과 탭에서 팀의 모든 구성원에 대한 표시기 성과 전체를 추적하고 분석합니다.
   c. 이 팀의 데이터를 다음과 같이 드릴다운합니다.

성과 표시기

목적	수행할 작업
표시기 성과 분석	▪ 팀에 대한 표시기 성과를 분석하려면 헤더 행에서 팀의 표시기 값을 클릭합니다. ▪ 팀 구성원의 표시기 성과를 분석하려면 팀 구성원에 대한 표시기 값을 클릭합니다.
케이스 추적	작업 탭을 클릭하고 팀과 관련된 모든 케이스를 분석합니다. ▪ 케이스의 상세 정보를 보려면 케이스를 선택합니다. ▪ 팀 구성원의 상세 정보를 보려면 팀 구성원을 선택합니다.

또한 케이스, 할당 그룹에 대한 상세 정보, 추가 관리자 및 팀 관련 정보를 검토할 수 있습니다.

관련 정보

Workforce Optimization for Customer Service의 Teams 설정

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 의 **Coaching**

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 Coaching을 사용하면 고객 서비스가 진행되는 중요한 시점에서 팀의 작업을 평가하여 팀의 효율적인 케이스 해결 능력을 평가할 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:**
> Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

Coaching을 통하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트에게 기술 격차를 해결할 수 있는 교육을 권장합니다.
- 에이전트를 코치할 수 있도록 기본 제공되는 코칭 기회를 사용합니다. 에이전트의 필요에 따라 Coaching 애플리케이션을 사용하여 코칭 기회를 생성할 수도 있습니다.
- 평가 및 설문 조사를 사용하여 팀 간에 일관되고 측정 가능한 점수를 적용할 수 있습니다.
- 예측 인텔리전스를 사용하여 에이전트에게 기술을 권장하고 기술 격차를 해소할 수 있는 교육을 제공합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 기술 개요

기술 개요를 사용하여 사용자 및 작업에 할당된 기술 수와 같은 기술 데이터를 분석합니다. 또한 특정 기술에 대해 보유한 전문가 수와 팀의 전체적인 기술 범위를 볼 수도 있습니다.

> **중요사항:**
> Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

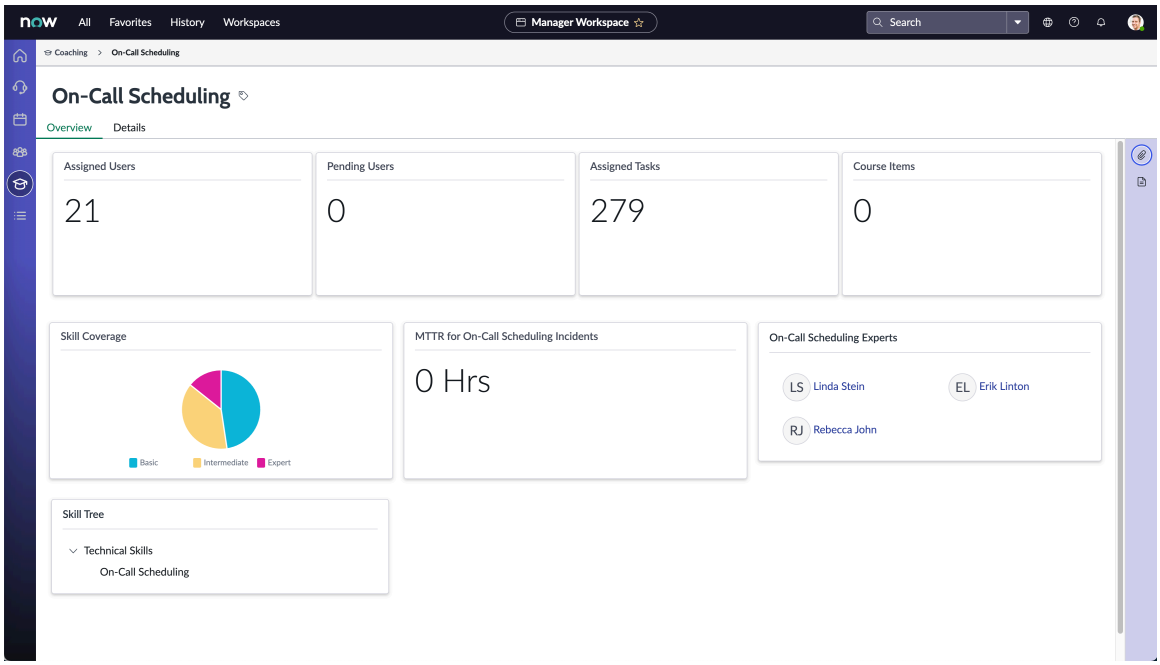
Teams 애플리케이션에서 기술 개요에 액세스:

1. 이동 워크플레이스 > 관리자 워크플레이스.
2. Teams 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀을 선택합니다.
4. 기술 탭을 클릭합니다.
5. 기술을 선택합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 애플리케이션의 사용자 프로파일 페이지에서 기술을 클릭하면 기술 개요 페이지에 접근할 수 있습니다.

> **주:**
> 애플리케이션에서 보고서를 보려면 Coaching with Learning 애플리케이션을 활성화해야 합니다. 이 애플리케이션을 활성화하려면 Workforce Optimization for Customer Service 활성화를 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.



사용 사례

사용 사례

사용자	방문 페이지 사용
기술 관리자(skill_admin)	• 각 기술에 대해 작업할 수 있는 모든 전문가를 분석합니다. • 기술 계층 구조로 드릴다운합니다. • 사용자 및 작업에 할당된 기술의 수입니다. • 해당 기술의 인시던트를 해결하는 데 소요된 평균 시간입니다. • 다양한 기술 수준의 사용자들이 얼마나 있는지 시각화합니다.

표시기

기술 인시던트 MTTR - 이 기술로 인시던트를 해결하는 데 소요된 평균 시간입니다.

세부 항목

표시기가 기술에 따라 세분화됩니다.

구성요소

구성요소

구성요소 이름	유형	설명
기술 개요 컨테이너(sn-manager-skill-overview-container)	시각화 구성요소	다음 구성요소를 포함합니다. • 보고서 • 평균 해결 시간(MTTR) 표시기 • 기술 범위 원형 차트

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

구성요소

구성요소 이름	유형	설명
		• 컨텐츠 트리 • 기술 전문가 구성요소
연결된 기술 트리 〔sn-manager-skill-tree-connected〕	트리	기술 계층 구조를 표시합니다. 선택한 기술에 기술 계층 구조가 없는 경우 구성요소가 기술 개요 페이지에 표시되지 않습니다.
기술 전문가 〔sn-manager-skill-experts-connected〕	목록	기술의 전문가 수준에 있는 모든 사용자를 표시합니다.
기술 범위 〔now-uxf-visualization-connected〕	원형 차트	기술의 전문 지식 수준이 서로 다른 사용자의 수뿐 아니라 백분율도 함께 표시합니다.

보고서

중요사항:
ServiceNow# Store에서 Coaching with Learning 애플리케이션을 활성화하면 보류 중인 사용자 및 할당된 작업 보고서가 표시됩니다. 이 애플리케이션을 활성화하려면 Workforce Optimization for Customer Service 활성화를 참조하십시오.

KPI

제목	유형	소스 테이블	설명
할당된 사용자	42	사용자 기술 〔sys_user_has_skill〕	선택된 기술을 자신에게 할당한 사용자의 수입니다.
할당된 작업	42	작업 기술 〔task_m2m_skill〕	이 기술이 할당된 작업 수입니다.
보류 중인 사용자	42	보류 중인 사용자 〔sn_lc_learning_task〕	학습 작업에서 선택한 기술이 아직 할당되지 않은 사용자 수입니다.
코스 항목	42	학습 코스 항목 〔sn_lc_course_item〕	코스 항목과 연결된 기술이 있는 내부 및 외부 코스의 개수입니다.

완료된 작업의 품질 평가

에이전트의 케이스 해결 능력 또는 에이전트가 완료한 작업의 품질을 평가합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

상호작용 또는 모든 작업 유형에서 평가를 생성할 수 있습니다.

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

수동으로 평가를 생성할 때 설문 조사를 추가할 수 있습니다. 또한 코칭 기회에 정의된 트리거 조건에 따라 코칭 평가가 생성되어 코치에게 할당됩니다.

필요한 역할: sn_coaching.coach

이 짧은 비디오를 시청하면서 코칭, 평가 및 교육에 대한 개요를 살펴보십시오.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 Coaching 개요.

이 태스크 정보

코칭 기회 에 설문 조사가 포함된 경우 설문 조사 및 평가를 받도록 선택할 수 있습니다. 설문 조사를 사용하여 교육생을 평가 할 경우 설문 조사를 완료할 때 설문 조사의 점수가 자동으로 계산됩니다. 그런 다음 점수에 따라 평가 등급이 업데이트됩니다.

Coaching 개요 화면에는 할당 그룹에 대한 지난 30일 동안 완료된 작업의 평균 품질이 표시됩니다.

- 도넛형 차트에는 다양한 완료 상태의 평가 수가 표시됩니다. 상태 중에서 하나를 선택하여 클릭하면 해당 상태의 모든 평가가 열립니다.
- 막대형 차트에는 코칭 기회에 의해 생성된 평가가 표시됩니다. 그래프의 데이터 중 아무 부분이나 클릭하면 평가를 확인할 수 있습니다.
- 표시기 데이터를 표시하는 그래프를 클릭하면 표시기에 대한 자세한 정보에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. Coaching( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.

4. 양식에서 에이전트 평가 필드에 내용을 입력합니다.

평가 양식

필드	설명
기회	코칭 평가와 관련한 코칭 기회입니다.
상태	평가의 상태입니다. ○ 오픈: 새 코칭 기회입니다. ○ 진행 중: 교육생이 교육받고 있습니다. ○ 해결됨: 교육생에게 코칭 프로그램 및 교육 모듈이 할당되었습니다. ○ 완료 종결: 평가가 해결되고 종결되었습니다. ○ 미완료 종결: 일반적으로 코칭 평가 기한이 만료되었기 때문에 평가가 종결된 상태이지만 완료되지 않았습니다.
평가 등급	에이전트가 인시던트를 해결한 수준입니다. 코치가 교육생에 대한 설문 조사를 완료하면 Coaching 애플리케이션은 이 필드를 자동으로 채웁니다.
추가 작업	교육생의 교육 성과 개선을 위해 코치가 추가 작업을 수행해야 하는지 확인합니다.
설명	평가에 대해 추가하는 메모입니다(있는 경우).
코치가 수행하는 설문 조사	교육생에 대해 코치가 수행한 설문 조사입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	수동으로 평가를 생성하거나 코칭 기회에서 설문 조사가 없는 평가를 트리거할 때 평가에 대한 설문 조사를 추가할 수 있습니다. 코칭 기회가 평가를 트리거하고 설문 조사가 포함되어 있으면 설문 조사가 자동으로 평가에 추가되며 코치가 이를 변경할 수 없습니다.
학습자가 수행하는 설문 조사	코치에 대해 교육생이 수행한 설문 조사입니다.
기술 추가	평가가 완료되면 교육생 프로파일에 추가될 기술입니다. 이 필드를 클릭하면 교육생 프로파일에 없는 모든 기술과 기술 수준이 표시됩니다.
교육 추가	교육생에게 할당할 교육입니다. 과정 항목에서 학습 작업을 할당할 수도 있습니다.

5. 다음과 같이 수행하십시오.
   - 임시 평가를 완료하려면 저장을 클릭합니다.
   - 코칭 기회를 사용한 평가 생성을 완료하려면 평가 완료를 클릭합니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화을 사용하여 기술 관리

에이전트의 기술을 추가하거나 업데이트합니다. 에이전트가 할당된 작업을 완료하는 데 기술이 필요한 경우 예측 기술을 승인할 수 있습니다. 기술이 에이전트에 적용되지 않는 경우에는 거부할 수도 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: skill_manager

이 태스크 정보

기술을 위한 예측 인텔리전스 애플리케이션은 각 에이전트의 프로파일에 권장 기술을 표시합니다. 애플리케이션은 에이전트가 작업한 샘플 케이스를 사용하여 에이전트에게 기술을 권장합니다.

할당 그룹별로 그룹화된 모든 사용자에 대한 기술과 각 그룹의 전체 기술 범위를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 작업 공간레이블이 표시됩니다.
2. Coaching( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 기술 탭을 클릭합니다.
   팀의 각 에이전트에 대한 기술 수준과 할당된 모든 기술 목록을 볼 수 있습니다. 기술 및 기술 수준에 대한 자세한 내용은 Skills Management 를 참조하십시오.

   사용자, 그룹, 기술 유형, 기술 수준 또는 기술 범주를 기준으로 기술 매트릭스를 필터링할 수도 있습니다. 모든 사용자를 위한 기술을 보려면 필터를 재설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 기술 또는 기술 수준을 추가합니다.

5. 예측 인텔리전스에서 권장하는 기술을 승인하거나 거부합니다.
   a. 기술 매트릭스에서 권장을 클릭하여 사용자의 기술을 승인하고 권장합니다.
   b. 상세 정보 탭에서 기술 승인 요청, 기술을 예측하는 데 사용한 샘플 케이스 해결 및 활동 스트림을 검토합니다.
   - 기술을 승인하려면 승인을 클릭합니다. 기술이 에이전트에 추가되고 최하위 기술 수준이 추가된 기술과 자동으로 연결됩니다. 요청 상태가 승인됨으로 변경되고 기술이 에이전트에 추 가됩니다.
   - 기술을 거부하려면 거부를 클릭합니다. 요청 상태가 거부됨으로 변경됩니다. 예측 인텔리전스는 사용자의 기술을 다시 권장하지 않으며 필드가 추가로 변경됩니다.
   - 추가 옵션(•••) 아이콘을 클릭하고 저장을 선택합니다.

애플리케이션은 기술을 사용자에게 할당합니다. 할당된 기술에 기술 수준이 없는 경우 애플리케이션은 사용자에게 기본 기술 수준을 추가합니다.

Coaching with Learning

Coaching with Learning을 사용하여 내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육합니다. 카탈로그에서 유사한 컨텐츠를 구성합니다. 학습 작업을 할당하고 완료를 추적합니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

중요사항:
Coaching with Learning은 ServiceNow# Store에서 Coaching with Learning 애플리케이션을 활성화하면 사용할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 활성화하려면 Workforce Optimization for Customer Service 활성화를 참조하십시오.

Coaching with Learning

학습 카탈로그 생성

카탈로그를 생성하여 관련 컨텐츠를 여러 범주로 구성합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lc.catalog_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. Coaching( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. **Learning** 탭을 클릭합니다.

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

4. 학습 카탈로그를 클릭하고 내 카탈로그를 선택합니다.
5. 카탈로그를 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 제목 필드에 카탈로그의 고유한 이름을 입력합니다.
   c. 설명 필드에 카탈로그에 대한 설명을 입력합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.

   주:
   카탈로그는 직접 또는 추가적으로 관리하는 모든 그룹에 표시됩니다.

6. 카탈로그에 코스 항목을 추가합니다.
   a. 컨텐츠 탭을 클릭합니다.
   b. 추가를 클릭합니다.
   c. 학습 코스 추가 팝업 창에서 카탈로그에 추가할 모든 코스 항목을 선택합니다.
   d. 추가를 클릭합니다. 카탈로그에 코스 항목이 추가됩니다.

   주:
   추가한 코스 항목을 제거하려면 코스 항목을 선택하고 제거를 클릭합니다.

7. 카탈로그에 그룹을 추가합니다.
   a. 해당 그룹 탭을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 그룹 필드에서 카탈로그와 연결하려는 그룹을 선택합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.

학습 작업 만들기

에이전트의 학습 작업을 생성하여 학습 활동을 추적합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lc.task_creator

이 태스크 정보

exclude_weekends_on_learning_task_due_date 시스템 속성을 사용하여 학습 작업 완료 기한에 주말을 포함하거나 제외할지 설정합니다. 자세한 내용은 Workforce Optimization for Customer Service 참조를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. Coaching( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 학습 작업을 클릭하고 모든 작업을 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. 학습 작업을 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

모든 작업 양식 필드

이름	설명
할당 대상	학습 작업을 할당하려는 에이전트의 이름입니다.
코스 항목	에이전트가 완료해야 하는 코스입니다.
기한	에이전트가 코스를 완료해야 하는 날짜입니다. 기본값은 학습 작업을 생성한 후 5일입니다. 이 값은 코스 항목의 완료 기간(일) 필드에서 계산됩니다. 기한 필드가 다음과 같이 강조 표시됩니다. ▪ 녹색 - 작업 기한이 현재 날짜 이전인 경우. ▪ 노란색 - 작업 기한이 현재 날짜인 경우. ▪ 빨간색 - 작업 기한이 현재 날짜 이후인 경우.
카탈로그	학습 작업에 대한 코스 항목이 포함된 카탈로그입니다.

5. 저장을 클릭합니다.

내부 학습 컨텐츠 생성

에이전트가 새 컨텐츠를 학습하고 기술 세트를 향상할 수 있도록 내부 코스를 추가합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lc.content_creator

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 > 관리자 워크플레이스.
2. Coaching( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 학습 코스를 클릭하고 내부 코스를 선택합니다.
4. 내부 학습 코스를 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 상세 정보 탭에서 다음 필드를 채웁니다.

내부 코스 양식 필드

이름	설명
제목	코스의 이름입니다.
내부 소스	코스의 컨텐츠 유형을 선택합니다. 사용 가능한 코스 유형은 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.

이름	설명
	▪ URL - Youtube, Vimeo 또는 비디오 링크 ▪ 지식 문서 ▪ 자유 양식
완료 기간(일)	코스 완료에 필요한 일 수입니다. 기본값은 5로 설정됩니다.
예상 기간	코스를 완료해야 하는 기간입니다. 예를 들어, 비디오의 경우 비디오의 길이입니다. 지식 문서의 경우, 기간은 문서 길이를 기준으로 예상됩니다.
설명	코스에 대한 설명입니다.

5. 저장을 클릭합니다.
6. 내부 컨텐츠에 기술을 추가합니다.
   a. 연결된 기술 탭을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 기술 필드에서 내부 컨텐츠와 연결하려는 기술을 선택합니다.
   d. 기술 수준 필드에서 선택한 기술의 기술 수준을 선택합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.
7. 내부 컨텐츠에 학습 작업을 추가합니다.
   a. 학습 작업 탭을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 할당 대상 필드에서 이 학습 작업을 할당할 교육생을 선택합니다.
   d. 카탈로그 필드에서 학습 작업과 연결할 카탈로그를 선택합니다.
   e. 기한 필드에서 달력 아이콘을 클릭하고 교육생이 학습 작업을 완료할 날짜와 시간을 선택합니다.
   f. 저장을 클릭합니다.

Coaching with Learning에 외부 코스 추가

사용자가 외부 컨텐츠에서 기술을 얻을 수 있도록 하려면 Udemy, Pluralsight 또는 Cornerstone 같은 외부 소스의 코스를 추가합니다.

시작하기 전에

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lc.learning_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. Coaching( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. **Learning** 탭을 클릭합니다.
4. 이동 학습 코스 〉 외부 코스.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 코스를 선택합니다.
6. 코스로 이동을 클릭합니다.
   외부 코스를 검토하고 학습할 수 있습니다.

고객 서비스를 위한 워크포스 최적화의 모바일 경험

Now Mobile Agent 애플리케이션을 사용하여 모바일 장치에서 고객 서비스 케이스를 관리합니다. 연결 상태를 유지하고 실시간으로 정보에 액세스하여 신속하게 작업을 완료할 수 있습니다.

중요사항:
Tokyo 릴리스부터 레거시 Workforce Optimization은 향후 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스에서 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.

에이전트(sn_customerservice_agent) 또는 관리자(sn_wfo_csm.manager)는 모두 애플리케이션에서 보내는 실시간 알림을 사용하여 문제에 대한 작업을 수행할 취할 수 있습니다. 이렇게 하려면 먼저 Customer Service Mobile 플러그인(com.sn_csm_mobile)을 활성화해야 합니다. Customer Service Management용 Now Mobile에 대한 자세한 내용은 Customer Service Management용 모바일 환경을 참조하십시오.

- 이 애플리케이션을 시작하려면 Customer Service 모바일 애플리케이션 시작하기의 지침을 따르십시오.
- 모바일 애플리케이션을 사용하여 에이전트 및 관리자 작업 수행에서 수행할 수 있는 에이전트 및 관리자 작업에 대해 알아볼 수 있습니다. 또한 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화에 대해 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

에이전트 작업

에이전트 작업	작업	설명
교대조 교환 요청 승인 또는 거부	• 알림을 누릅니다. • 교대조 교환 요청을 승인 또는 거부합니다.	에이전트는 교대조 교환 요청이 승인 또는 거부되었다는 알림을 받습니다.

관리자 작업

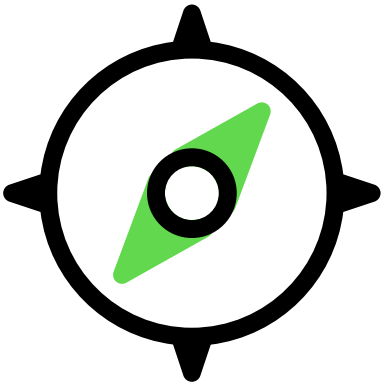
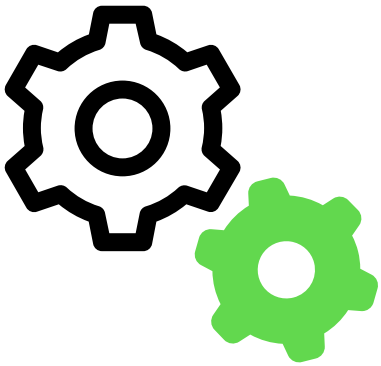
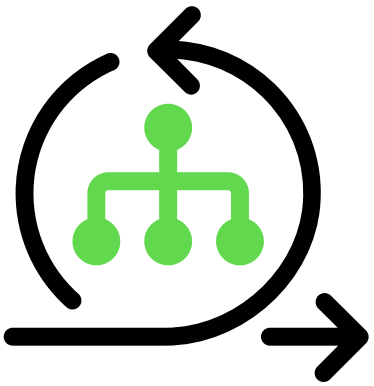
관리자 작업	작업	설명
휴가 요청 승인 또는 거부	• 알림을 누릅니다. • 휴가 요청을 승인 또는 거부합니다.	에이전트는 휴가 요청이 승인 또는 거부되었다는 알림을 받습니다.
교대조 교환 요청 승인 또는 거부	• 알림을 누릅니다. • 교대조 교환 요청을 승인 또는 거부합니다.	에이전트는 교대조 교환 요청이 승인 또는 거부되었다는 알림을 받습니다.
SLA를 위반한 중요하고 우선순위가 높은 케이스 보기	알림을 누릅니다. 케이스 기록이 표시됩니다.	케이스 기록을 검토하고 적절한 조치를 취합니다.

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

고객 서비스 관리(CSM)용 **Now Assist**

ServiceNow# 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 케이스 정보를 요약하고, 케이스 해결 메모를 생성하고, 상호작용을 위한 채팅을 요약합니다. 에이전트가 채팅 및 케이스 컨텍스트를 이해하여 고객에게 더 빠른 해결을 제안할 수 있도록 지원할 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	사용
		
ServiceNow University에서 Virtual Agent에 관해 CSM용 Now Assist	CSM용 Now Assist 애플리케이션을 시작하도록 구성	에서 제공하는 생성 AI 기능 사용 CSM용 Now Assist

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 완화하려면 사용 사례에 적합한 정확도를 위해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 적절하게 사람이 검토하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것이 좋습니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용, 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다.

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 포털 을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

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

데이터 수집

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

자세한 내용은 Now Assist 문서 레이블이 표시됩니다.

고객 서비스 관리(CSM)용 **Now Assist** 탐색

고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 에이전트는 애플리케이션을 사용하여 고객 채팅 대화 및 케이스 세부 정보를 요약하여 케이스의 컨텍스트를 파악할 수 있습니다. 또한 케이스 해결 메모를 생성하여 다른 에이전트와 공유하고 케이스를 더 빠르게 마무리할 수 있습니다.

개요

에이전트가 사용할 수 있는 생성형 AI 기능은 다음과 같습니다.

- 상호작용 채팅 요약은 채팅 기록이 라이브 에이전트에게 전달되거나 한 라이브 에이전트가 고객과의 채팅 기록을 다른 라이브 에이전트에게 전달하는 경우와 같이 가상 에이전트 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. 이러한 케이스에는 고객 또는 다른 에이전트와의 대화를 포함하여 많은 정보가 포함될 수 있으므로 에이전트가 요약을 생성하여 더 빨리 이해할 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.

기술

이 CSM용 Now Assist 애플리케이션에는 에이전트가 채팅 및 케이스 컨텍스트를 이해하여 고객에게 더 신속하게 해결 방법을 제안할 수 있도록 하는 생성 AI 기술이 포함되어 있습니다.

채팅 요약

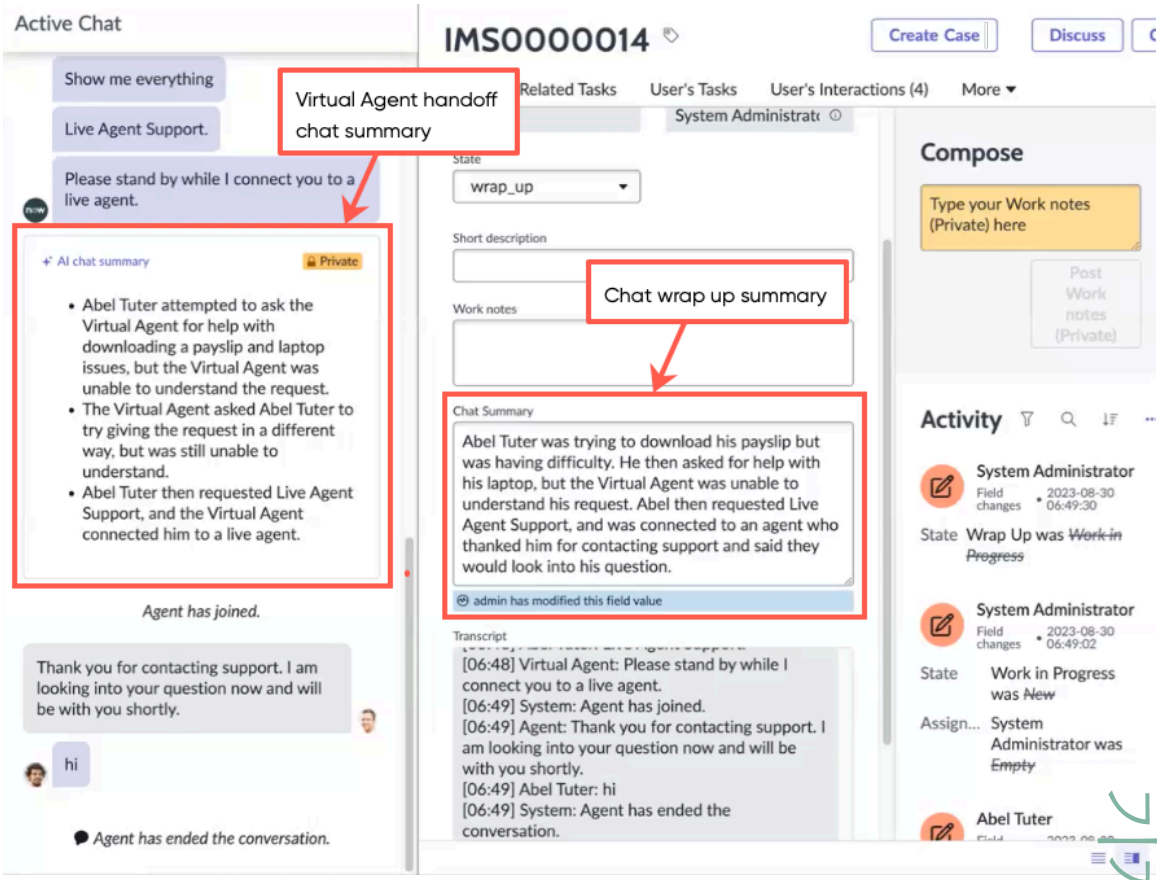
에이전트에게 고객의 가상 에이전트 채팅 기록, 라이브 에이전트 채팅 기록 및 상호작용 기록에 대한 요약을 제공합니다. 에이전트는 다음 요약을 보거나 만들 수 있습니다.

- 가상 에이전트 채팅 핸드오프 요약: 라이브 에이전트에게 채팅을 넘겨줄 때 가상 에이전트 대화를 요약하고 활성 채팅 창에 요약을 표시합니다. 에이전트는 라이브 에이전트와 계약하기 전에 고객이 수행한 작업에 대한 요약을 볼 수 있습니다.
- 빠른 실행 요약: 에이전트가 활성 채팅 창에서 /summarize 빠른 실행을 사용하는 경우 요약을 제공합니다.
- 채팅 마무리 요약: 라이브 에이전트가 고객과의 채팅을 마무리할 때 상호작용 기록의 채팅 요약 및 간단한 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.

채팅 요약이 포함된 상호작용 기록



케이스 요약

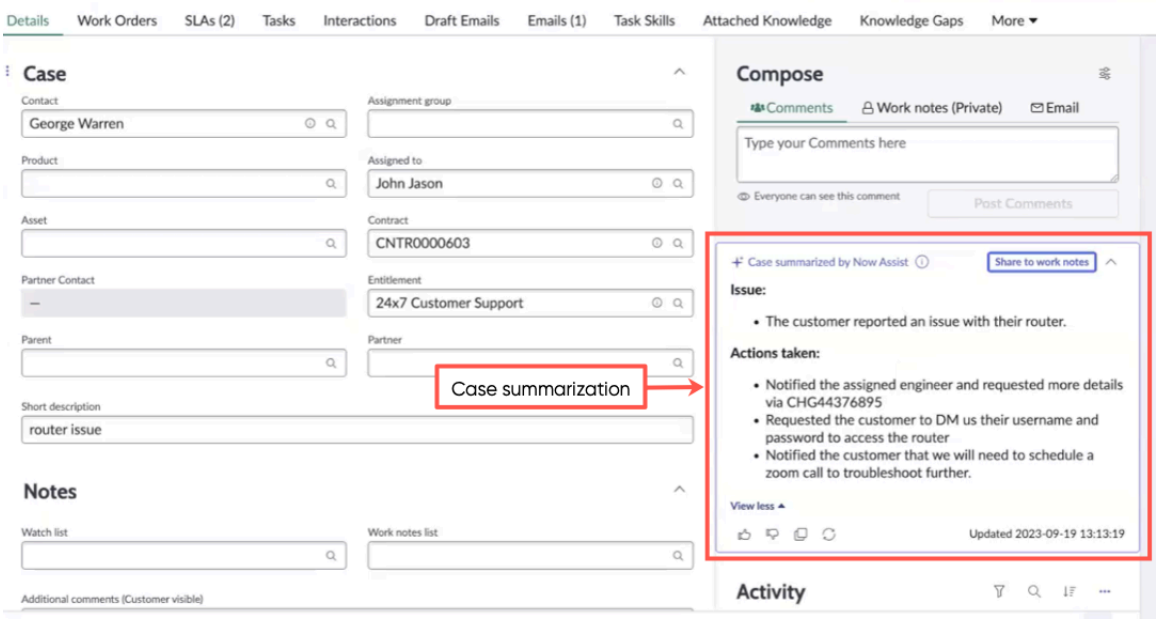
에이전트에게 문제 및 수행된 작업을 포함하여 고객 서비스 케이스의 요약을 제공합니다. 에이전트는 케이스 컨텍스트를 이해하기 위해 케이스 요약을 생성하고, 케이스에 대한 최신 업데이트가 포함되도록 요약을 새로 고치고, 요약을 케이스 작업 메모에 게시할 수 있습니다.

케이스 요약 기술은 케이스 요약을 생성하고 활동 스트림 위에 표시합니다. 요약에는 에이전트가 다음 케이스 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 작업 메모
- 추가 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 요약이 포함된 케이스 기록

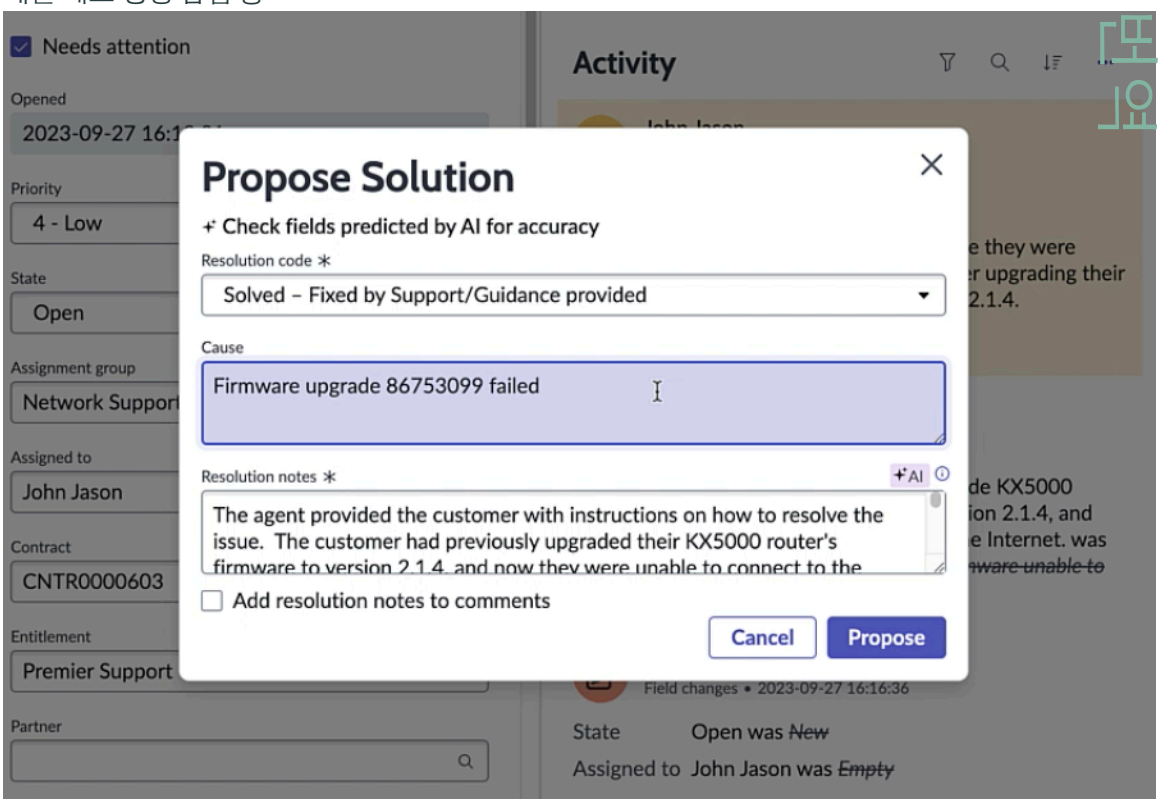


해결 메모 생성

에이전트가 케이스에 대한 해결 메모를 생성하고, 고객에게 해결 방법을 제안하고, 케이스 기록에 정보를 추가할 수 있습니다.

해결 메모 생성 기술은 에이전트가 고객에게 해결책을 제안하기 전에 해결 코드를 선택하고 해결 메모 텍스트를 검토하는 데 사용할 수 있는 팝업 창을 표시합니다.

해결 메모 생성 팝업 창



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.

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

CSM Configurable Workspace의 Now Assist 패널

에이전트는 에서 CSM Configurable Workspace패널을 사용할 Now Assist 수 있습니다. 에이전트는 이 대화형 인터페이스를 사용하여 채팅 요약 또는 케이스 요약을 요청하고 케이스 해결 메모를 생성할 수 있습니다. Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

의 Now Assist AI 검색

애플리케이션의 Now Assist AI 검색 는 , 가상 에이전트, 직원 센터및 전역 검색에 서비스 포털있는 지식 문서에서 실행 가능한 Q&A Genius 결과 답변을 추출하는 데 사용합니다Now LLM. 에이전트는 이 애플리케이션을 사용하여 지식베이스에서 관련 컨텐츠를 검색하고 간결한 답변을 생성하여 고객 경험을 개선할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist in AI Search 문서를 참조하십시오.

의 Now Assist 가상 에이전트

Now Assist 의 가상 에이전트 안내 설정을 사용하면 . 내에서 Now Assist 가상 에이전트를 배포하는 데 필요한 시간과 노력을 줄입니다. 관리자는 기능 및 기술뿐만 아니라 지식베이스 및 카탈로그와 같은 정보 소스를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Virtual Agent에서 Now Assist 구성을 참조하십시오.

Now Assist 다중 턴 카탈로그 요청 기술을 사용하면 사용자가 대화 방식으로 카탈로그 항목을 요청할 수 가상 에이전트 있습니다. 사용자는 항목을 요청한 다음 추가 정보를 제공하여 검색을 구체화할 수 있습니다. 자세한 내용은 멀티턴 카탈로그 주문을 참조하세요 .

관련 정보

- Now Assist
- Exploring Now Assist

고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist에 대한 지원 정보

고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 애플리케이션과 관련된 중요한 정보의 간략한 개요를 확인합니다.

지원되는 버전

CSM용 Now Assist 는 Vancouver 패치 4 이상의 릴리스에서 지원됩니다.

지원되는 사용자 인터페이스

CSM용 Now Assist 애플리케이션에는 다음 테이블에 나열된 기술이 포함됩니다.

CSM용 **Now Assist** 지원 인터페이스

인터페이스	기술
CSM Configurable Workspace	• 채팅 요약 • 케이스 요약 • 해결 메모 생성

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

CSM용 **Now Assist** 지원 인터페이스

인터페이스	기술
코어 UI	• 케이스 요약 • 해결 메모 생성

라이센스 요구 사항

응용 프로그램에는 CSM용 Now Assist Pro Plus 또는 Enterprise Plus 라이센스가 고객 서비스 관리 필요합니다.

애플리케이션 정보

CSM용 Now Assist 스토어 앱(sn_csm_gen_ai)을 활성화하여 채팅 및 케이스 요약 기술을 사용하고 케이스 해결 메모를 생성합니다.

이 스토어 앱에는 다음과 같은 종속성이 있습니다.

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

다음 순서로 애플리케이션을 활성화합니다.

1. 고객 서비스
2. UXC 생성 AI
3. CSM용 Now Assist

자세한 내용은 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 구성 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 관리(CSM)용 **Now Assist** 구성

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 에서 생성 AI 기술을 CSM Configurable Workspace코어 UI사용할 수 있도록 애플리케이션을 구성할 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 를 구성합니다고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist. 이 콘솔에는 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist Admin console 문서를 참조하십시오.

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

CSM 콘솔의 **Now Assist** 관리자 기능 및 기술

CSM 기능	기술
채팅 지원	채팅 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.

CSM 콘솔의 **Now Assist** 관리자 기능 및 기술

CSM 기능	기술
케이스 지원	• 케이스 요약 • 해결 메모 생성

주:

Now LLM은 현재 이 Now Assist 애플리케이션의 기술을 제공하는 유일한 제공자입니다.

프로시저

1. 필요한 경우 플러그인(sn_csm_gen_ai)을 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 설치합니다.
   - 플러그인 의존성 및 플러그인 활성화 순서에 대한 정보는 애플리케이션 정보를 참조하십시오.
   - 이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 Install Now Assist plugins 문서를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능 콘솔의 기능 탭에 액세스합니다 Now Assist 관리자 .
3. 기능에 대한 CSM용 Now Assist 기술을 활성화하고 구성합니다.
   이러한 기능은 고객 워크플로우 그룹 아래에 그룹화됩니다. 각 기능에는 연결된 기술이 있습니다.
4. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 세부 정보 보기를 선택합니다.
5. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.
6. 기술 구성의 첫 번째 단계에서 선택한 기술에 대한 입력 또는 트리거를 선택합니다.
   각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 기술 입력 및 트리거 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist.
7. 선택한 기술에 대한 입력 또는 트리거를 구성한 후 저장을 선택하고 계속 하여 다음 단계로 이동합니다.
   뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
8. 기술 구성의 두 번째 단계에서 기술의 가용성을 정의합니다.

   주:
   이 단계는 케이스 요약 및 해결 메모 생성 기술에 적용됩니다. 채팅 요약 기술에는 적용되지 않습니다. 채팅 요약 기술을 구성하는 경우 10단계로 진행합니다.

   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.
9. 기술 가용성을 구성한 후 저장 및 계속 을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
10. 기술 구성의 다음 단계에서 기술을 표시할 위치를 선택합니다.
    - 제품 내: 선택하면 Now Assist 양식과 작업 공간에 기술이 표시됩니다.

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

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

- **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 기술을 사용할 수 Now Assist 있습니다. 이 옵션이 표시되지 않으면 패널을 활성화 Now Assist 해야 합니다. 자세한 내용은 Turn on the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

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

11. 선택한 기술에 대한 표시를 구성한 후 저장을 선택하고 계속 진행하여 다음 단계로 이동합니다.
12. 기술 구성의 마지막 단계에서 선택 항목을 검토하고 활성화 를 선택하여 구성을 완료합니다. 기술이 구성되었습니다.
13. CSM용 Now Assist 솔루션 제안 UI 작업 및 선언적 작업을 구성합니다.

    애플리케이션에 포함된 CSM용 Now Assist 솔루션 제안 UI 작업 및 선언적 작업은 케이스 양식에 생성 AI 관련 기능을 제공합니다. 에이전트는 이러한 작업을 사용하여 AI에서 생성된 해결 메모가 포함된 솔루션을 제안할 수 있습니다.

    자세한 내용은 솔루션 제안 UI 작업 및 선언적 작업 구성 문서를 참조하십시오.

14. **CSM** 기본 기록 페이지 및 **CSM** 상호작용 기록 페이지를 UI Builder의 기본 페이지로 설정합니다.

    기록 페이지는 CSM Configurable Workspace에 기록이 표시되는 방식에 대한 기본 구조를 제공합니다. CSM Configurable Workspace에 케이스 기록 및 상호작용과 같은 정보가 표시되면 시스템은 기본 기록 페이지로 설정된 페이지를 사용합니다.

    이러한 기록 페이지를 기본 페이지로 설정하면 CSM Configurable Workspace에서 생성 AI 아이콘과 배너도 사용할 수 있습니다.

    페이지를 기본 페이지로 설정하면 페이지를 활성화하고 순서 값을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 기록 페이지 순서 설정 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Chat summarization

에 대한 기술 입력 및 트리거 고객 서비스 관리(CSM)용 **Now Assist**

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

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 기술에 대해 구성할 수 있는 트리거가 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.

채팅 요약 기술에 대한 트리거

트리거	설명
가상 에이전트 Live Agent 핸드오프로	가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 채팅 핸드오프가 완료될 때 생성되는 채팅 요약입니다.
빠른 작업	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	라이브 에이전트가 채팅을 종료할 때 상호작용에 대해 업데이트되는 간단한 설명 필드입니다.
작업 생성	상호작용 에서 작업을 생성할 때 작업 기록에 자동으로 채워지는 간단한 설명 및 설명 필드입니다.

다음 표에는 채팅 요약 표시 방법을 제어하기 위해 선택할 수 있는 속성이 나와 있습니다.

채팅 요약 기술에 대한 속성

속성	설명
글머리 기호 목록	순서가 지정되지 않은 목록으로서의 채팅 요약입니다.

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 테이블에는 케이스 요약 기술에 대한 입력이 나열됩니다.

케이스 요약 기술에 대한 입력

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

해결 메모 작성 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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 설명

의 배너 고객 서비스 관리(CSM)용 **Now Assist**

배너에는 생성 AI 기술과 해당 기술에 의해 생성되거나 예측되는 양식 필드에 대한 정보가 표시됩니다.

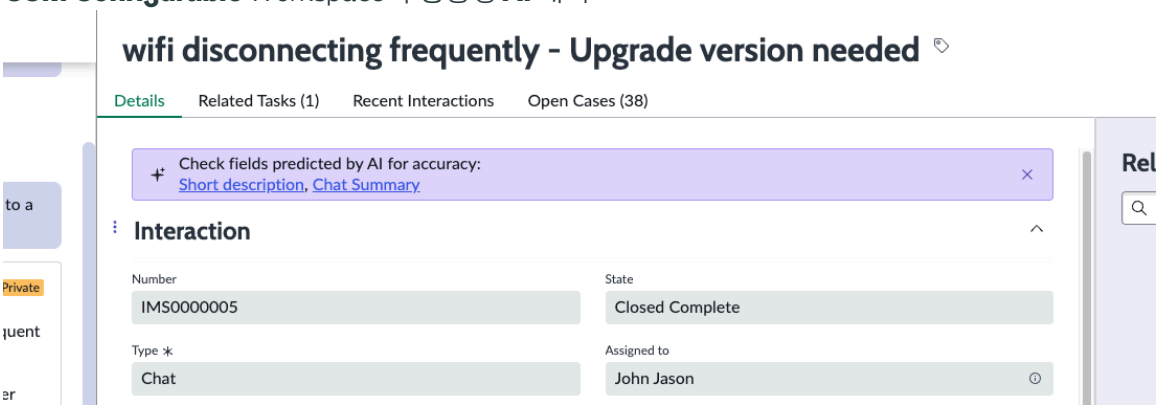
개요

생성 AI 배너에는 CSM용 Now Assist에서 사용할 수 있는 기술에 의해 생성되거나 예측되는 양식의 필드에 대한 정보가 표시됩니다. 배너에 표시되는 메시지:

- 필드가 생성되거나 예측되는 경우와 프로세스가 완료될 때 에이전트에게 경보를 보냅니다.
- 에이전트에게 이러한 필드의 정보를 검토하도록 알립니다.
- 필드를 생성하거나 예측할 수 없는 경우 에이전트에게 알립니다.

메시지에는 CSM용 Now Assist에서 생성되거나 예측되는 필드에 대한 링크도 포함됩니다.

CSM Configurable Workspace의 생성형 **AI** 배너



생성되거나 예측된 필드에 대한 링크

생성 AI 배너에 표시되는 메시지에는 AI가 생성하거나 예측하는 필드에 대한 링크가 포함될 수 있습니다. 케이스 기록의 경우 여기에는 케이스 설명 및 간단한 설명과 같은 필드가 포함됩니다. 상호작용 기록의 경우 여기에는 간단한 설명 및 채팅 요약과 같은 필드가 포함됩니다.

에이전트가 메시지에서 링크를 선택하면 양식에서 해당 필드가 강조 표시됩니다. 에이전트가 필드를 수정하고 기록을 저장하면 해당 필드에 대한 링크가 메시지에서 제거됩니다. 필드를 원래 값으로 복원하면 메시지에 대한 링크가 반환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기록 페이지 설정

기록 페이지는 CSM Configurable Workspace에 기록이 표시되는 방식에 대한 기본 구조를 제공합니다. CSM Configurable Workspace에 케이스 기록 및 상호작용과 같은 정보가 표시되면 시스템은 기본 기록 페이지로 설정된 페이지를 사용합니다.

다음 페이지를 UI 빌더의 기본 기록 페이지로 설정합니다.

- **CSM** 기본 기록 페이지: 케이스 관리를 위한 특정 기능이 포함되어 있습니다.
- **CSM** 상호작용 기록 페이지: 상호작용 관리를 위한 **CSM**별 기능을 포함합니다.

이러한 페이지는 생성 AI 아이콘 및 배너 표시를 포함하여 CSM Configurable Workspace의 CSM(Customer Service Management) 기능을 위한 Now Assist를 지원합니다. 자세한 내용은 기록 페이지 순서 설정 문서를 참조하십시오.

솔루션 제안 **UI** 작업 및 선언적 작업 구성

애플리케이션에 포함된 솔루션 제안 UI 작업 및 선언적 작업을 구성하여 생성 AI 관련 기능을 케이스 양식에 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

고객 서비스 관리 애플리케이션에는 에이전트가 고객 서비스 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 데 사용할 수 있는 솔루션 제안 UI 작업이 포함되어 있습니다.

애플리케이션에는 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 생성 AI 관련 기능을 제공하는 다음 작업이 포함됩니다. 에이전트는 이러한 작업을 사용하여 AI에서 생성된 해결 메모가 포함된 솔루션을 제안할 수 있습니다.

- 솔루션 선언적 작업 제안: 에서 CSM Configurable Workspace해결 메모를 생성합니다.
- 솔루션 UI 작업 제안: 에서 코어 UI해결 메모를 생성합니다.

> **주:**
> 이러한 작업은 기본적으로 비활성화되어 있습니다.

생성 AI 기능을 사용하려면 에 대한 솔루션 제안 UI 작업을 비활성화한 다음 에 대한 CSM용 Now Assist고객 서비스 관리 솔루션 제안 UI 작업 및 선언적 작업을 활성화해야 합니다. 활성화되면 고객 서비스 에이전트는 이러한 작업을 오픈 상태의 할당된 케이스에 대해 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션에대한 솔루션 제안 UI 작업을 비활성화 합니다 고객 서비스 관리 .

   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 **UI** 작업 UI 작업 목록을 표시합니다.

   b. 애플리케이션 열을 표시하도록 목록을 구성합니다.
   목록을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure the list layout .

   c. 목록을 필터링하여 이름 필드에 솔루션 제안을 표시합니다.

   d. 애플리케이션에 대한 고객 서비스 솔루션 제안 UI 작업을 선택합니다.

   e. 활성 확인란의 선택을 취소합니다.

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

f. 저장을 선택합니다.
UI 작업 목록으로 돌아갑니다.

2. 에서 이 기능을 코어 UI사용하려면 애플리케이션에 대한 CSM용 Now Assist 솔루션 제안 UI 작업을 활성화합니다.

a. UI 작업 목록에서 애플리케이션에 대한 CSM용 Now Assist 솔루션 제안 UI 작업을 선택합니다.

b. 활성 확인란을 선택합니다.

c. 저장을 선택합니다.
UI 작업 목록으로 돌아갑니다.

3. 애플리케이션에서 이 기능을 CSM Configurable Workspace사용할 수 CSM용 Now Assist 있도록 솔루션 제안 선언적 작업을 활성화합니다.

a. sys_declarative_action_assignment.list로 이동하여 작업 할당 목록을 표시합니다.

b. 작업 레이블 열에서 솔루션 제안을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 활성화합니다.

d. 저장을 선택합니다.
시스템이 작업 할당 목록으로 돌아갑니다.

고객 서비스 관리(CSM)용 **Now Assist** 사용

에이전트 역할이 있는 경우 애플리케이션을 사용하여 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 고객 채팅 대화를 요약하고, 케이스 세부 정보를 요약하고, 케이스 해결 메모를 생성할 수 있습니다.

채팅 대화를 요약하여 채팅 컨텍스트를 더 빠르게 이해할 수 있습니다.

- 채팅이 라이브 에이전트에게 전달될 때 고객과 고객 간의 가상 에이전트 채팅을 요약합니다.
- 채팅이 다른 라이브 에이전트에게 전달되거나 에이전트가 대화를 마무리하고 상호작용을 종료할 때 라이브 에이전트와 고객 간의 채팅을 요약합니다.
- /summarize 빠른 작업을 사용하여 대화 중 언제든지 채팅을 요약할 수 있습니다.

케이스 컨텍스트를 더 빨리 이해할 수 있도록 케이스 상세 정보를 요약합니다. 이러한 요약은 에이전트와 고객 간의 여러 대화가 포함되어 있는 장기간의 복잡한 케이스에 유용합니다.

케이스 해결 메모를 생성하여 케이스를 더 빠르게 마무리합니다. 고객에게 솔루션을 제안할 준비가 되면 이 기능을 통해 해결 메모를 생성하고 케이스 양식에 추가할 수 있습니다. 해결 메모는 유사한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 케이스 해결에 대한 컨텍스트도 제공합니다.

를 사용하여 채팅 대화 요약 고객 서비스 관리(CSM)용 **Now Assist**

애플리케이션에서 채팅 요약 기술을 사용하여 라이브 에이전트와 고객 간의 채팅 기록 및 채팅 대화의 요약 가상 에이전트 을 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, 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.

이 태스크 정보
채팅 요약 기술을 사용하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

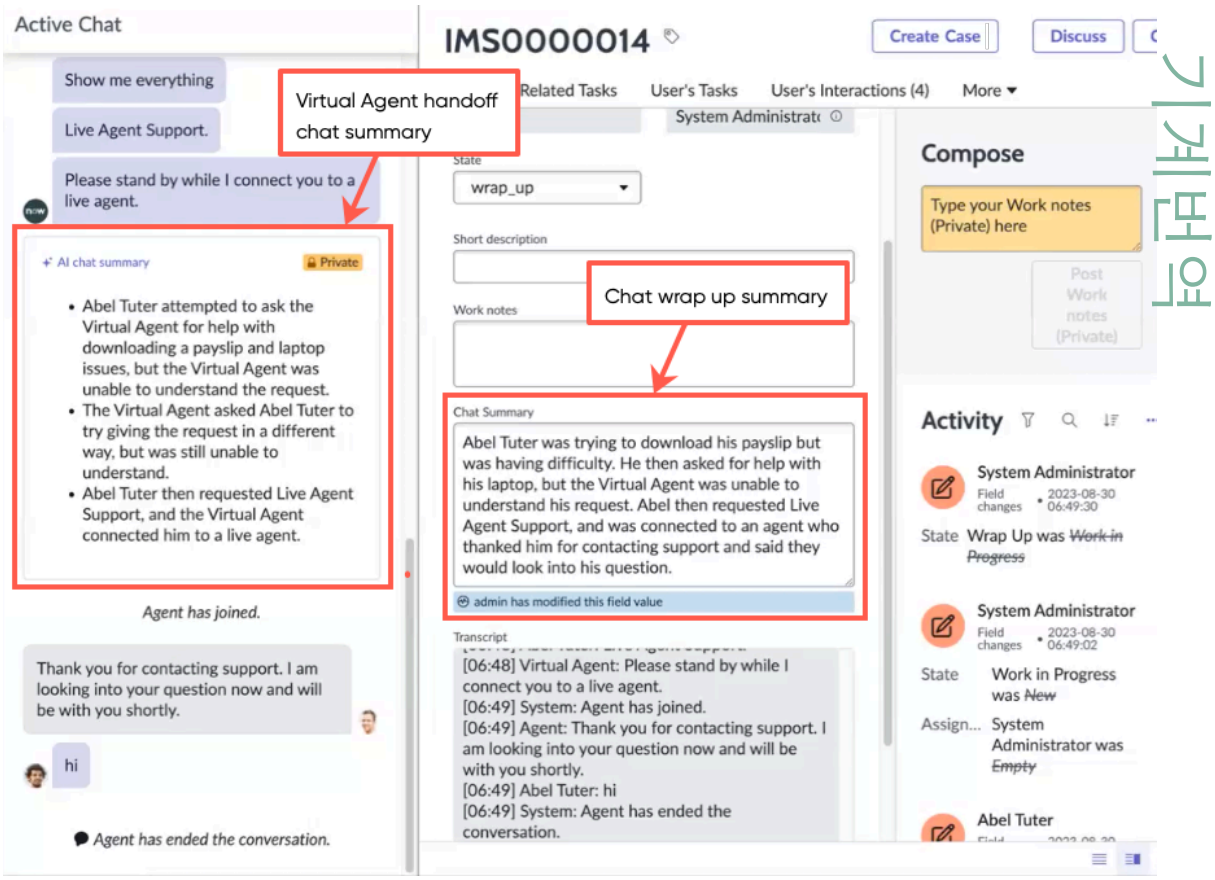
- 채팅 기록을 요약하고 고객이 라이브 에이전트와 소통하기 전에 고객이 수행한 작업에 대한 요약 가상 에이전트 을 제공합니다.
- /summarize 빠른 작업을 사용하여 대화 중 언제든지 채팅을 요약할 수 있습니다.
- 채팅이 다른 라이브 에이전트에게 전달되거나 에이전트가 대화를 마무리하고 상호작용을 종료할 때 라이브 에이전트와 고객 간의 채팅을 요약합니다.

주:
Now Assist 패널에서 요청 시 채팅 요약을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Chat summarization 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. CSM Configurable Workspace의 받은 편지함에서 채팅을 엽니다.
   채팅 요약 기술은 활성 채팅 창에 인라인 요약을 생성합니다. 이 요약에는 고객의 문제와 고객이 라이브 에이전트에 참여하기 전에 수행한 작업이 포함됩니다. 요약은 활성 채팅 창에 나타나며 아이콘( )과 **AI** 채팅 요약 레이블로 Now Assist 식별됩니다.

채팅 요약이 포함된 상호작용 기록



3. 옵션: 요약 카드에서 유용한 아이콘(유용한 아이콘 .) 또는 유용하지 않음 아이콘(.)을 선택하여 채팅 요약에 대한 피드백을 제공합니다
   이 피드백은 생성 AI 모델을 개선하고 이 기술의 향후 버전을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다. 시스템은 생성된 각 요약에 대한 피드백을 수집하여 생성형 AI 로그(sys_generative_ai_log_list.do)에 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 고객과 채팅하여 질문이나 문제에 대한 추가 세부 정보를 얻습니다.
   예를 들어, 고객에게 하드웨어와 관련된 문제가 있는 경우 하드웨어 모델 번호와 일련 번호가 필요할 수 있습니다.
5. 활성 채팅 창에서 /summarize 빠른 작업을 사용하여 고객과 대화하는 동안 채팅을 요약합니다.
   채팅 요약 기술은 활성 채팅 창에 추가 인라인 요약을 생성합니다. 이 빠른 작업은 길거나 자세한 고객 대화를 요약하려는 경우에 유용합니다.
6. 채팅 종료를 선택하여 채팅 대화를 종료합니다.
   채팅 요약 기술은 채팅을 종료할 때 상호작용 기록의 간단한 설명 및 채팅 요약 필드를 업데이트합니다.

   주:
   상호작용에 채팅 요약을 사용할 수 없는 경우 채팅 요약 필드는 상호작용 기록에 나타나지 않습니다.

7. 간단한 설명 및 채팅 요약 필드의 텍스트를 검토하고 필요한 경우 수정합니다.
   이러한 필드의 정보는 자동으로 생성되므로 텍스트를 검토하고 정확한지 확인하는 것이 좋습니다.
8. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

필요한 경우 상호작용 기록에서 케이스를 만들 수 있습니다. 시스템은 상호작용 기록의 간단한 설명 및 채팅 요약 필드의 정보를 사용하여 케이스 기록의 간단한 설명 및 설명 필드를 채 웁니다.

시스템은 이러한 필드 옆에 아이콘(✨)을 Now Assist 표시하고 에이전트가 필드를 변경하고 기록을 저장하는 경우 아이콘을 제거합니다.

고객 서비스 관리(CSM)용 **Now Assist**을 사용하여 케이스 요약

케이스 기록에서 선택한 필드에서 요약을 생성하고 애플리케이션에서 케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 컨텍스트를 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 빠르게 이해합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

케이스 요약 기술은 문제, 수행된 작업 및 해결 세부 정보를 포함하여 고객 서비스 케이스에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 컨텍스트를 이해할 수 있도록 케이스의 초기 요약을 생성합니다.
- 케이스에 대해 수행된 모든 작업을 요약합니다.

케이스 요약 기술은 CSM Configurable Workspace 및 코어 UI에서 사용할 수 있습니다.

- CSM Configurable Workspace에서는 Now Assist의 케이스 요약 구성요소를 사용하여 요약을 생성합니다. 이 구성요소는 활동 스트림 위에 나타납니다.

  주:
  Now Assist 패널에서 요청 시 케이스 요약을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Record summarization 문서를 참조하십시오.

- 에서 코어 UI케이스 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약 을 생성합니다.

케이스 요약 기술은 케이스 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 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.

- 에이전트가 케이스 기록을 열 때
- 에이전트가 케이스 기록 페이지를 새로 고치면

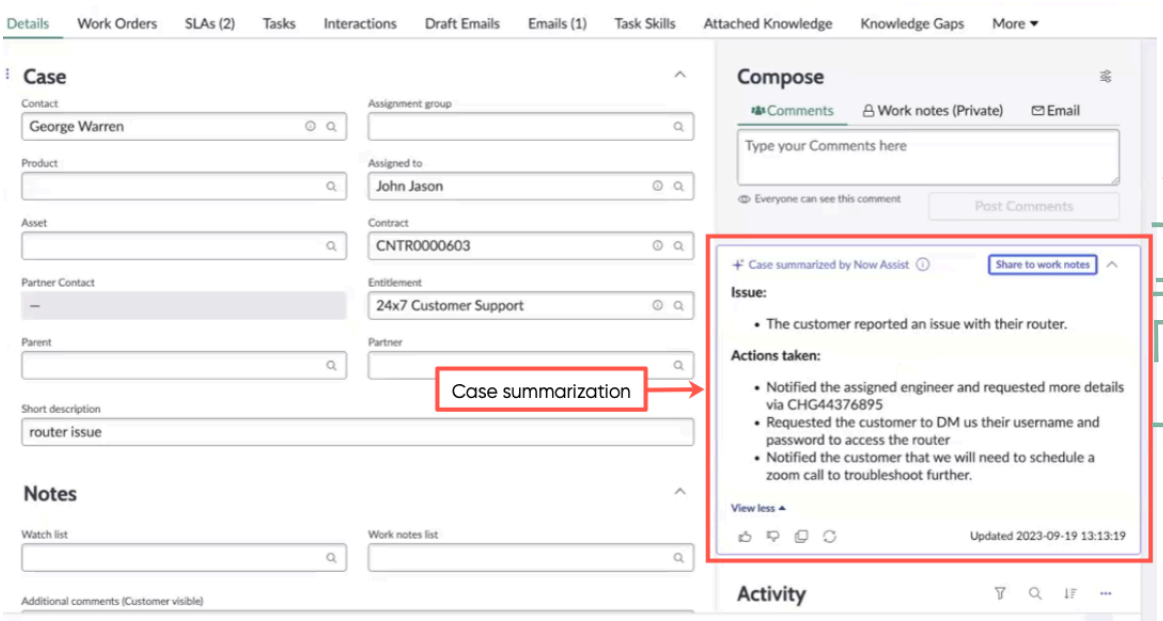
데이터가 충분하면 케이스 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성 요소가 단추 대신 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. Now Assist 구성요소의 케이스 요약에서 요약을 선택합니다.
   Now Assist의 케이스 요약 구성요소는 활동 스트림 위에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 창에 맞지 않는 더 긴 요약의 경우 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 나머지 콘텐츠를 봅니다.

   주:
   요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

   케이스 요약이 포함된 케이스 기록



3. 옵션: 케이스 요약이 완료되면 케이스 작업 메모에 추가하거나, 확장 또는 축소하거나, 피드백을 제공하거나, 복사하거나, 케이스에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

고객 서비스 관리(CSM)용 **Now Assist**을 사용하여 케이스에 대한 해결 메모 생성

애플리케이션에서 해결 메모 생성 기술을 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 사용하여 케이스에 대한 해결 메모를 생성하고, 고객에게 해결책을 제안하고, 케이스 기록에 해결 정보를 추가합니다. 해결 메모를 생성하면 케이스를 더 빠르게 마무리하고 비슷한 문제가 발생할 수 있는 다른 에이전트에게 케이스 해결에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

CSM Configurable Workspace 케이스 코어 UI기록에서 솔루션 제안을 선택하여 케이스에 대한 해결 정보를 생성할 수 있습니다. 이 UI 작업은 솔루션 제안 모달을 표시합니다. 이 모달을 사용하여

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 코드를 선택하고, 문제의 원인에 대한 정보를 추가하고, 해결 메모 텍스트를 검토 및 편집할 수 있습니다.

> **주:**
> 솔루션 제안 UI 작업은 오픈 상태의 케이스를 할당한 고객 서비스 에이전트가 사용할 수 있습니다.

Now Assist 패널에서 요청 시 해결 정보를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Resolution notes generation 문서를 참조하십시오.

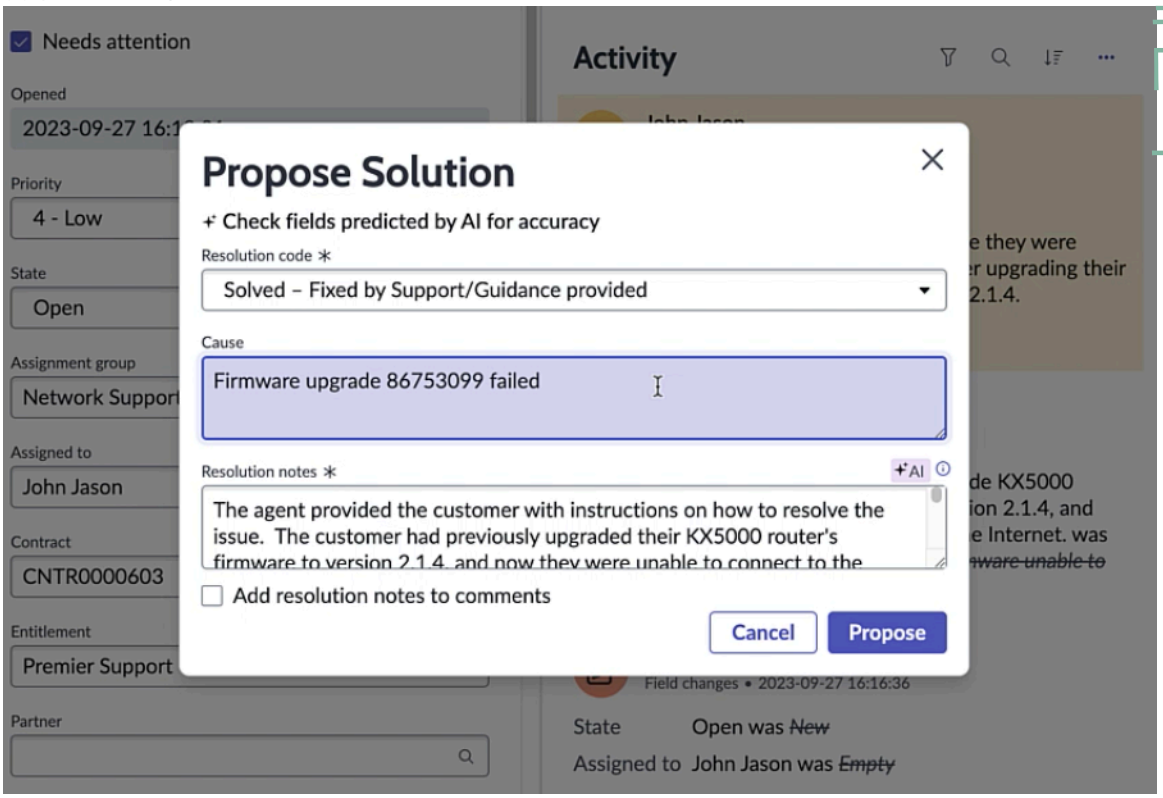
> **주:**
> 해결 메모 생성 기술은 해결 메모를 생성하기 위해 케이스 기록에 최소 200단어가 필요합니다. 해결 메모를 생성할 수 없는 경우 시스템은 해결 메모 필드 아래에 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 에서 CSM Configurable Workspace고객 서비스 케이스를 엽니다.
2. 솔루션 제안을 선택합니다.
   시스템에서 해결 요약을 생성하고 다음 필드를 포함하는 솔루션 제안 모달에 정보를 표시합니다.
   - 해결 코드
   - 원인
   - 해결 메모

   케이스 기록의 해결 메모 필드가 비어 있으면 해결 메모 생성 기술이 모달의 이 필드에 정보를 추가합니다.

솔루션 모달 제안



3. 케이스의 해결 코드를 선택합니다.
   해결 코드는 케이스가 해결된 방법을 설명합니다. 예를 들어 일반적인 해결 코드는 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.

- 해결됨: 제공된 지원/지침에 따라 수정
- 해결됨: 관련 PRB를 종결하여 해결
- 고객에 의해 해결됨

4. 옵션: 고객 문제의 원인을 알고 있는 경우 해당 원인을 원인 필드에 추가합니다.
   예를 들어, 소프트웨어 업그레이드로 인해 고객의 문제가 발생할 수 있습니다.
5. 해결 메모 필드에서 해결 요약을 검토하고 필요한 경우 수정합니다.
   이 필드의 정보는 자동으로 생성되므로 텍스트를 검토하고 정확한지 확인하는 것이 좋습니다.
   변경한 내용은 케이스 기록을 저장할 때 저장됩니다.
6. 옵션: 케이스 활동 스트림에 해결 정보를 추가하려면 코멘트에 해결 메모 추가 확인란을 선택합니다.
   이 확인란을 선택하면 케이스 활동 스트림을 볼 수 있는 모든 사용자가 해결 메모를 사용할 수 있습니다.
7. 제안을 선택합니다.
   - 시스템이 케이스 기록의 종결 처리 정보 섹션에 있는 필드를 솔루션 제안 모달의 정보로 채웁니다.
   - 케이스가 해결됨 상태로 이동합니다.
   - 해결 방법은 고객에게 제안됩니다.

패널을 사용하여 **Now Assist** 생성 **AI** 기능 **CSM** 요청

패널에서 대화형 인터페이스를 Now Assist 사용하여 애플리케이션에서 채팅 요약, 케이스 요약 또는 케이스 해결 메모 CSM 와 같은 상황별 생성 AI 기능을 요청합니다.

시작하기 전에

인스턴스에서 활성화되어 Next Experience 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

이 태스크 정보

의 CSM Configurable Workspace 패널을 사용하여 Now Assist 채팅 또는 케이스 요약을 요청하고 케이스 해결 메모를 생성할 수 있습니다.

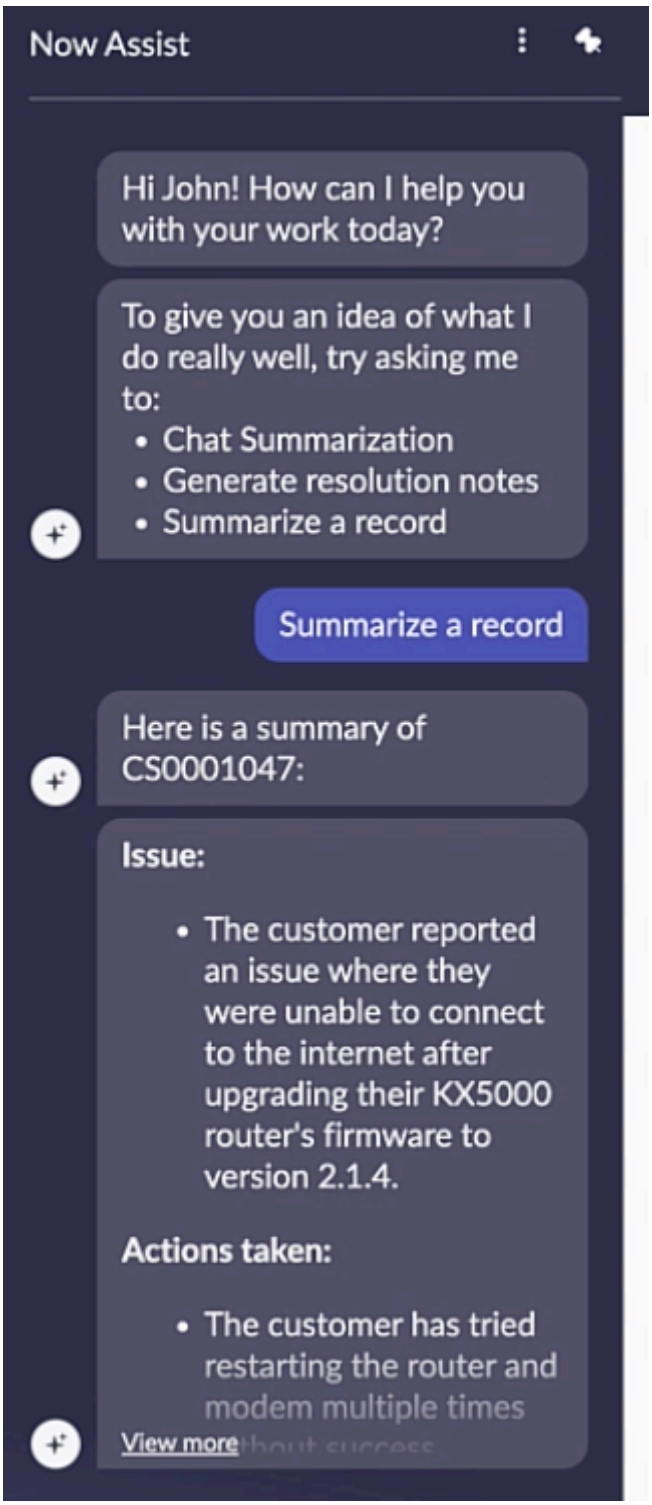
Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 Now Assist panel 문서를 참조하십시오. Now Assist 패널 활성화에 대한 자세한 내용은 Turn on the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 애플리케이션이 설치된 인스턴스에 CSM용 Now Assist 로그인합니다.
3. 아이콘을 선택하여 상호작용 또는 케이스에 CSM 대한 생성 AI 기능을 요청합니다.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.

Now Assist 패널



4. 생성 AI 기능을 요청한 후에는 상호작용에 대한 채팅을 요약하거나, 상호작용에서 생성된 케이스에 대한 채팅을 요약하거나, 케이스를 요약하거나, 케이스에 대한 해결 메모를 생성할 수 있습니다.

Communities

ServiceNow# Communities 애플리케이션을 사용하여 직원, 고객, 파트너 및 잠재 고객과 연결하고 소통하고 협업하십시오. 사용자는 질문을 게시하고 블로그 또는 비디오를 검토하고 이전 토론을

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

검색하여 문제에 대한 신속한 응답을 얻을 수 있습니다. 이는 지식베이스, 서비스 카탈로그와 함께 셀프 서비스 전략의 필수 구성요소입니다.

탐색

- Communities 역할
- 커뮤니티 컨텐츠 유형
- 커뮤니티 포럼 구성
- 포럼 및 사용자 권한 관리
- 커뮤니티 구독
- 게임화(Gamification)
- Domain Separation 및 Communities

설정

- Communities 플러그인 활성화
- Communities 앱과 함께 설치되는 속성
- 관리자를 위한 커뮤니티 설정 가이드

관리

- 포럼 생성
- 포럼 사용자 생성
- 포럼 권한 생성
- 포럼의 구성원이 될 사용자 초대
- 커뮤니티 프로파일 구성
- 사용자가 커뮤니티에 셀프 등록할 수 있도록 허용
- 지식 수집 활성화
- Communities 성과 대시보드 보기
- 커뮤니티 구성원 대상 공지
- 커뮤니티 중재
- 게임화 관리

사용

- 로그인한 사용자를 위한 커뮤니티 홈페이지 기능
- 포럼에 구성원 자격 요청
- 커뮤니티 선택
- 컨텐츠 구독
- 커뮤니티에서 질문하기
- 커뮤니티에 블로그 게시
- 커뮤니티에 비디오 게시
- 커뮤니티에 문서 게시
- 커뮤니티 이벤트 게시
- 커뮤니티 컨텐츠 책갈피 지정
- 커뮤니티 컨텐츠에 대한 피드백 제공
- 부적절한 커뮤니티 컨텐츠 보고
- 커뮤니티 프로파일 관리
- 커뮤니티 사용자 팔로우
- 커뮤니티에서 지식 수집

개발

- 개발자 교육
- 개발자 설명서

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

- 에서 질문 또는 답변하기 ServiceNow 커뮤니티 .

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.

• 질문 목록 보기 및 케이스 생성 • 게임화 중재		

Communities 플러그인 활성화

Communities 애플리케이션을 사용하려면 Customer Communities 플러그인을 활성화하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

이 태스크 정보
Communities는 다음과 같은 고객에게 제공됩니다.

- Customer Service Management 애플리케이션 라이센스 보유.
- HR Service Delivery 라이센스 보유.

Communities를 활성화하려면 Customer Communities 플러그인 (com.sn_customer_communities)을 활성화하십시오. 이 플러그인은 기본적으로 활성화되지 않습니다.

Customer Communities 플러그인을 활성화하면 다음 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.

- External User Registration 플러그인(com.sn_external_user_register)
- Communities 플러그인(com sn_communities)
- Gamification 플러그인(com.snc.gamification)
- Subscriptions and Activity Feed Framework 플러그인(com.snc.activity_subscriptions)

Communities 데모 데이터를 활성화하려면 Communities Demo Data 플러그인 (com.sn_communities_demo)을 활성화하십시오.

Communities 대시보드를 활성화하려면 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Communities 플러그인(com.snc.pa.communities)을 활성화하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. com.sn_communities 플러그인을 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 플러그인 활성화 팝업 창에서 활성화를 클릭합니다.

Communities 앱과 함께 설치되는 속성

커뮤니티 관리자는 속성을 사용하여 Communities 동작을 구성할 수 있습니다.

다음 속성은 추가 구성을 위해 사용할 수 있습니다. 속성을 나열하려면 필터 탐색기에 sys_properties.list를 입력하고 구성할 속성을 검색합니다.

주:
애플리케이션 내비게이터에서 커뮤니티 속성 및 포럼 속성을 볼 수도 있습니다. 이러한 모듈에는 커뮤니티 구성에 사용할 수 있는 가장 자주 사용되는 속성 목록이 포함되어 있습니다.

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

Communities 속성

속성	설명
sn_communities.adminNoReplyEmail	커뮤니티 관련 알림용 이메일 주소입니다. 활동에 대한 • 유형: 문자열 • 기본값: communityadmin@servicenow.com
sn_communities.additional_search_sources	검색 결과를 표시하기 위해 포함할 추가 검색 소스 목록 • 유형: 문자열 • 기본값: "커뮤니티-포럼, 커뮤니티-주제, 커뮤니티-
sn_communities.scheduling.allow_authors	작성자가 컨텐츠를 예약하도록 허용하거나 제한합니다 • 유형: 부울 • 기본값: 예
sn_communities.attachments.max_allowed_size	커뮤니티에서 첨부 파일의 최대 크기입니다. 시스템 속 • 유형: 문자열 • 기본값: 5MB
sn_communities.attachments.document.max_allowed_size	커뮤니티 문서의 최대 파일 크기입니다. 시스템 속성 ' • 유형: 문자열 • 기본값: 25MB
sn_communities.blog_count	사용자가 하루에 게시할 수 있는 블로그 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
sn_communities.content.meta_description	엔터티에 대한 SEO 데이터를 생성하면 기록에 대한 S 문자 수입니다. 일반적으로 커뮤니티 엔터티의 SEO <description> 태 description>" 형식으로 된 실제 기록의 '포럼 이름', • 유형: 정수 • 기본값: 100
sn_communities.content.views.count.limit	sn_communities.content.views.time.limit에서 지정한 • 유형: 정수 • 기본값: 50
sn_communities.content.views.time.limit	특정 보기의 횟수가 허용되는 기간(초)입니다. 이 시간 설정합니다.

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

Communities 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 3600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	사용 약관 및 프로파일 이름 요청을 바이패스하는 역할
sn_communities.edit_content_explicit_role	기존 컨텐츠를 편집할 권한이 있지만 컨텐츠를 생성할 • 유형: 문자열 • 기본값: n_communities.community_moderator,
sn_communities.enable_session_cache	세션 캐싱을 활성화하거나 비활성화합니다. True: 해당 커뮤니티에서 비관리자 사용자의 권한이 사용됩니다. 사용자가 이 특정 세션에서 활성 상태인 False: 해당 커뮤니티에서 비관리자 사용자의 권한이 • 유형: 부울 • 기본값: False
sn_communities.enable_topics	커뮤니티 내에서 주제를 활성화하거나 비활성화합니다 이 속성이 false로 설정되어 있고 게임화가 활성화된 경 • 유형: true|false • 기본값: True
sn_communities.enable_user_mentions	Communities 컨텐츠에서 사용자-멘션 기능을 활성화
sn_communities.glide.script.block.client.globals	범위가 지정된 애플리케이션에서 액세스할 수 없는 다 • 유형: 부울 • 기본값: False
sn_communities.implicit_access_mapping	보유한 권한에 따라 사용자에게 암시적으로 액세스 권 • forum_admin 액세스 권한이 있는 사용자는 포럼을 • 포럼 중재 권한이 있는 사용자는 모든 컨텐츠 유형의 • 유형: 문자열 • 기본값: {"forum_admin": ["forum_read", "forum_write", ["forum_read", "forum_write", "forum_moderato
sn_communities.instance_base_url	사용자를 커뮤니티 페이지로 리디렉션하기 위해 이메 경우에만 값을 설정하십시오.

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

Communities 속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: 없음
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	공개 또는 게스트 사용자에게 Content_write 액세스 False: 공개 또는 게스트 사용자의 Content_write 액 True: 공개 또는 게스트 사용자의 Content_write 액 • 유형: 부울 • 기본값: False
sn_communities.knowledge_base_id	Communities에 작성된 모든 질문은 이 지식베이스에 • 유형: 문자열 • 기본값: a4c9fb2e6703220071b89a6617415a
sn_communities.logging.destination	로그 메시지의 위치입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: db
sn_communities.log.verbosity	커뮤니티의 자세한 정보를 기록하는 코드 검색 로그입 • 0: 애플리케이션을 디버깅하는 동안 쿼리 실행 값처 • 1: Code Search 애플리케이션이 결과를 검색하는 • 2: 동작이 예기치 않게 변경되었을 수 있음을 나타내 • 3: 검색을 완료하지 못할 수 있는 중대한 오류만 표 • 유형: 선택 목록 • 기본값: 1
sn_communities.logging.verbosity	로그 메시지 기록의 범주에는 디버그(0), 정보(1), 경 • 유형: 선택 목록 • 기본값: 1
sn_communities.max_topic_limit	모든 컨텐츠 유형에 연결할 수 있는 최대 주제 수입니 • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_communities.minimum_activity	활동 피드를 기본 피드로 만드는 데 필요한 최소 활동

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.

Communities 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_communities.portal_default_config	커뮤니티 포털 기본 구성입니다. 커뮤니티별 위젯에 사 • 유형: 문자열 • 기본값: [{"uiPageMapping":[{"contentTypeId":"5 question-circle","internalName":"question","con {"contentTypeId":"57f785863b2b220085f76b4 camera","internalName":"video","contentArticle {"contentTypeId":"cc3fcaa0dbd26600b1f6f78e left","internalName":"blog","contentArticle":"a"," {"contentTypeId":"0764c981dbde6600b1f6f78 {"contentTypeId":"8f0a215c6707220071b89a0 circle","internalName":"answer","contentArticle {"contentTypeId":"3f86a8db971232007a97a23 text","internalName":"document","contentArticl {"contentTypeId":"4c3a995ac302320012e45cb calendar","internalName":"event","contentArticl
sn_communities.public_forum_user	공개 포럼 사용자의 *sys_id*입니다. 포럼에 대한 액세 • 유형: 문자열 • 기본값: 88ef2155931322005b963511e57ffba
sn_communities.registered_forum_user	등록된 포럼 사용자의 *sys_id*입니다. 이 값은 포럼에 • 유형: 문자열 • 기본값: 5dce996993232200dd773511e57ffbc
sn_communities.video_count	사용자가 하루에 게시할 수 있는 비디오의 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	포럼 구성원 자격에 대한 기본 권한을 설정합니다. 기 • 유형: 문자열 • 기본값: ff73ee9893223200a8223511e57ffb0
sn_communities.forumListBatchSize	커뮤니티 포털의 주제 목록 페이지에 표시할 기본 포럼 • 유형: 정수 • 기본값: 12
sn_communities.topicListBatchSize	커뮤니티 포털의 주제 목록 페이지에 표시할 기본 주제

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

Communities 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	포럼 페이지에서 포럼 초대를 외부 사용자에게 보낼 수 주: 포럼 이메일 초대 기능에 영향을 줄 수 있으므로 • 유형: 부울 • 기본값: True
sn_communities.attachments.document.max_size	최대 첨부 파일 크기(MB)입니다. (1MB = 1024KB) • 문자열 • 기본값: 5
sn_communities.attachments.file_extensions	커뮤니티 첨부 파일을 지원하는 파일 확장명입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: PPT,PPTX,XLS,XLSX,DOC,DOCX,TXT,
sn_communities.attachments.max_attachment_count	커뮤니티 컨텐츠에 첨부할 수 있는 최대 첨부 파일 수 • 유형: 문자열 • 기본값: 3
sn_communities.attachments.max_file_size	최대 첨부 파일 크기(MB)입니다. 최대 크기는 5MB입 • 유형: 문자열 • 기본값: 2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	사용자가 첨부 파일을 업로드하기 위해 시도할 수 있는 • 유형: 문자열 • 기본값: 3
sn_communities.attachments.max_total_size	첨부 파일의 최대 총 크기(GB)입니다. (1GB = 1024 • 유형: 문자열 • 기본값: 500
sn_communities.attachments.total_size	현재까지 커뮤니티의 첨부 파일 전체 크기(KB)입니다

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.

Communities 속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: 3680.04
sn_communities.attachments.user.day_limit	한 명의 사용자가 하루에 커뮤니티 컨텐츠에 첨부할 수 • 유형: 문자열 • 기본값: 20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	인스턴스에 검색 로그를 보관할 일수를 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 180
sn_communities.minimum_characters_to_search	커뮤니티에서 검색 엔진이 작업을 시작하기 전의 문자 • 유형: 정수 • 기본값: 3
sn_communities.search.blog.enable_acl	블로그 유형 컨텐츠에 대한 권한을 평가하는 방식을 설 True: 해당 컨텐츠 유형과 사용자에 대한 권한이 평가 False: 포럼 및 컨텐츠 수준에서 권한이 평가됩니다. • 유형: 부울 • 기본값: False
sn_communities.search.discussion.enable_acl	질문과 답변 유형 컨텐츠에 대한 권한을 평가하는 방식 True: 해당 컨텐츠 유형과 사용자에 대한 권한이 평가 False: 포럼 및 컨텐츠 수준에서 권한이 평가됩니다. • 유형: 부울 • 기본값: False
sn_communities.search.document.enable_acl	문서 유형 컨텐츠에 대한 권한을 평가하는 방식을 설정 True: 해당 컨텐츠 유형과 사용자에 대한 권한이 평가 False: 포럼 및 컨텐츠 수준에서 권한이 평가됩니다. • 유형: 부울 • 기본값: False
sn_communities.search.event.enable_acl	이벤트 유형 컨텐츠에 대한 권한을 평가하는 방식을 설

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

Communities 속성

속성	설명
	True: 해당 컨텐츠 유형과 사용자에 대한 권한이 평가 False: 포럼 및 컨텐츠 수준에서 권한이 평가됩니다. • 유형: 부울 • 기본값: False
sn_communities.search.video.enable_acl	비디오 유형 컨텐츠에 대한 권한을 평가하는 방식을 설 True: 해당 컨텐츠 유형과 사용자에 대한 권한이 평가 False: 포럼 및 컨텐츠 수준에서 권한이 평가됩니다. • 유형: 부울 • 기본값: False
sn_communities.user.document_count	사용자가 하루에 게시할 수 있는 문서의 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
sn_communities.video_count	사용자가 하루에 게시할 수 있는 비디오의 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
sn_communities.view_log_sources	로그 보기 소스를 정적 소스 유형으로 매핑하는 기능을 〔sn_communities_view_log〕 테이블에 저장합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: {"searchResult": "search_result", "contentFeed"
sn_communities.knowledge.enable_harvesting	커뮤니티에서 지식 수집을 활성화합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: True

활동 구독 속성

속성	설명
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	활동 피드의 활동 수입니다.

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

활동 구독 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	특정 시간대에 생성할 수 있는 활동의 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	활동을 생성할 수 있는 기간(초)입니다. 제한 시간 이후에는 활동이 더 이상 생성되지 않습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3600
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	활동 피드에서 사용자에 대해 저장되는 활동 수의 제한값을 입력합니다. 제한에 도달하면 가장 오래된 활동부터 삭제됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 2000
com.snc.actsub.core.disable_plugin	플러그인 기능을 활성화(true)하거나 비활성화(false)합니다. • 유형: 부울 • 기본값: false
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disabled	활동 팬아웃이 비활성화되어 비활성 사용자 스트림으로 푸시되지 않도록 활동 피드에 대한 끌어오기 모델을 활성화합니다. • 유형: 부울 • 기본값: false 주: 사용하지 않도록 설정한 경우, 변경 사항을 즉시 적용하려면 활동 관리 팬아웃 예약된 작업을 실행하십시오.
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	비활성 사용자 스트림에 대해 팬아웃이 비활성화되는 기간입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30

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

활동 구독 속성

속성	설명
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	일정 기간 동안 액세스하지 않으면 비활성 상태로 간주될 수 있는 쉼표로 구분된 스트림 이름을 입력합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 기본
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	활동 유형의 구성에 따라 활동 팬아웃을 트리거하는 속성을 활성화합니다. 올바르게 구성되었는지 확인한 다음 플래그를 활성화하십시오. • 유형: 부울 • 기본값: false 주: zboot의 경우 이 속성은 기본적으로 활성화됩니다. 업그레이드하는 경우에는 이 속성을 생성해야 합니다.

외부 사용자 등록 속성

속성	설명
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	등록하는 데 사용할 수 있는 이메일 도메인의 쉼표로 구분된 목록입니다. 기본적으로 이 값은 비어있으며 모든 이메일 도메인이 허용된다는 뜻입니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 없음
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	자가 등록 페이지에 Google re-CAPTCHA를 활성화합니다. • 유형: 부울 • 기본값: True
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	자가 등록을 통해 sys_user 기록이 생성되면 역할을 추가합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: sn_communities.community_user

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

외부 사용자 등록 속성

속성	설명
sn_ext_usr_reg.Reg_link_expiration_days	등록 링크가 활성 상태로 유지되는 일수입니다. 지정된 일수보다 오래된 링크는 비활성화되며 등록 과정을 완료하는 데 사용할 수 없습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3
sn_ext_usr_reg.request_count	등록 링크를 요청할 수 있는 최대 횟수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	사용자 등록 요청 〔user_registration_request〕 테이블에 등록 기록이 유지되는 일수입니다. 지정된 일수보다 오래된 기록은 삭제됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30

게임화 속성

속성	설명
sn_communities.enable_gamification	커뮤니티의 게임화 기능을 활성화하거나 비활성화하고, 커뮤니티 포털에서 게임화 관련 위젯의 모양을 제어합니다. False로 설정하면 게임화 구성요소가 표시되지 않습니다. 사용자 포인트 합계와 배지 할당은 영향을 받지 않습니다. • 유형: 부울 • 기본값: True
sn_communities.content.show_gamification_level	컨텐츠 페이지에서 커뮤니티 사용자 이름 옆에 표시되는 게임화 수준을 제어합니다. • 유형: 선택 목록 • 선택:

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

게임화 속성

속성	설명
	○ **none**: 사용자의 수준을 표시하지 않음 ○ **sn_gamification_modules**: 커뮤니티에서 사용자의 수준 표시 ○ **sn_communities_forum**: 컨텐츠가 속한 포럼에서 사용자의 수준 표시 • 기본값: sn_gamification_modules
sn_gamification.days_to_keep_activity_records	게임화 활동 기록을 데이터베이스에 보관할 일수입니다. 지정된 일수 이전에 생성되거나 업데이트된 기록은 제거됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 180
sn_gamification.enable_debug_logs	게임화 기능에 대한 디버그 로그를 활성화합니다. • 유형: 부울 • 기본값: False
sn_gamification.levels_limit	게임화 기능에 대해 정의할 수 있는 최대 수준 개수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10

케이스 관련 질문 속성

속성	설명
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_question	이 속성은 커뮤니티 질문 위젯의 "케이스 생성" 옵션과 커뮤니티 헤더 목록 메뉴의 "케이스 관련 질문" 옵션에 대한 접근을 제공합니다. • 유형: True | False • 기본값: true

소셜 **Q&A** 속성

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	사용자가 하루에 소셜 Q&A 질문에 답변을 게시할 수 있는 최대 횟수를 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.

소셜 **Q&A** 속성

	• 유형: 정수 • 기본값: 500 • 위치: 시스템 속성
사용자당 하루에 게시할 수 있는 최대 소셜 Q&A 코멘트의 수입니다. sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	사용자가 하루에 소셜 Q&A 질문에 코멘트를 게시할 수 있는 최대 횟수를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500 • 위치: 시스템 속성
사용자당 하루에 게시할 수 있는 최대 소셜 Q&A 질문의 수입니다. sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	사용자가 하루에 소셜 Q&A 질문을 게시할 수 있는 최대 횟수를 입력합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 500 • 위치: 시스템 속성

Communities 역할

사용자에게 역할을 할당하여 필요한 모든 작업을 수행할 수 있도록 하십시오.

역할

역할	설명	액세스 수단
커뮤니티 관리자 [sn_communities.admin]	커뮤니티의 모든 섹션을 관리합니다.	Platform UI
커뮤니티 중재자 [sn_communities.community_moderator]	커뮤니티와 연결된 컨텐츠를 중재합니다.	Platform UI
포럼 관리자 [sn_communities.forum_admin]	포럼 권한, 컨텐츠 유형, 해당 포럼에 연결된 주제를 관리합니다.	Platform UI
포럼 중재자 [sn_communities.forum_moderator]	지정된 포럼 내의 컨텐츠를 중재합니다.	Platform UI
중재 관리자 [sn_communities.moderation_admin]	중재 설정을 관리하고 포럼에 연결된 컨텐츠를 중재합니다.	Platform UI
게임화 관리자 [sn_gamification.admin]	게임화 설정을 관리하고 게임화 규칙을 구성합니다.	Platform UI

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

역할

역할	설명	액세스 수단
	sn_gamification.moderator 역할을 포함합니다.	
게임화 중재자 [sn_gamification.moderator]	커뮤니티 사용자가 획득한 게임화 포인트를 검토하고 편집합니다.	Platform UI
커뮤니티 사용자 [sn_communities.community_user]	커뮤니티에 가입하고 사용 약관을 수락한 사용자입니다. 포럼에 대한 액세스는 각 특정 포럼에 설정된 권한에 따라 달라집니다.	Communities 포털
지식 수집가 [sn_communities.knowledge_harvester]	커뮤니티에서 지식 문서를 수집할 수 있는 커뮤니티 사용자입니다. 커뮤니티 관리자와 커뮤니티 중재자는 기본적으로 이 역할을 상속합니다. 지식 수집가 역할은 다른 사용자에게 부여되어야 합니다.	Communities 포털
프록시 케이스 생성자 [sn_customerservice.proxy_case_creator]	커뮤니티 토론에서 고객 서비스 케이스를 생성할 수 있는 커뮤니티 사용자입니다.	Communities 포털

관리자를 위한 커뮤니티 설정 가이드

커뮤니티 및 포럼 이해 관계자와 함께 요구사항을 정의하고, 커뮤니티 사용자가 컨텐츠 생성을 시작할 수 있도록 포럼을 설정하십시오.

요구 사항

요구 사항을 정의하고 포럼을 설정하는 데 필요한 역할에는 sn_communities.admin 또는 sn_communities.forum_admin이 포함됩니다.

시작하기 전에

이해 관계자와 만나기

이해 관계자 및 책임

이해 관계자	책임
포럼 관리자	주제 생성, 사용자 관리, 중재와 관련된 일상적인 운영에 대한 포럼 프로세스를 정의하고 감독합니다.
커뮤니티 관리자	Communities 기능에 대한 고급 설정을 구성합니다.
커뮤니티 사용자	질문, 답변, 블로그 및 코멘트의 형식으로 컨텐츠를 기고합니다.

이해 관계자와 함께 커뮤니티 요구사항 결정

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

- 커뮤니티 컨텐츠의 소비자는 누구입니까?
- 사용자가 기고할 수 있는 컨텐츠 유형은 무엇입니까?
- 누가 컨텐츠를 기고할 수 있고, 누가 읽기 전용 권한을 가져야 합니까?
- 초기 포럼의 이름은 무엇으로 합니까?
- 이러한 포럼 내에서 초기 주제의 이름은 무엇으로 합니까?
- 어떤 키워드를 금지해야 합니까?
- 시스템은 컨텐츠와 사용자를 어떻게 중재해야 합니까?
- 다양한 커뮤니티 활동에 대해 사용자가 받는 기본 알림은 어때야 합니까?

수행할 작업

커뮤니티 설정을 위한 지침으로 다음 단계를 사용하십시오.

1. 포럼 사용자 생성: 포럼에 대한 구성원 자격을 정의하는 데 사용하기 위해 포럼 사용자 생성을 수행합니다.
2. 권한 생성: 포럼 및 해당 컨텐츠 유형에 대한 사용자 액세스를 정의하기 위해 권한 생성을 수행합니다.
3. 권한에 액세스 및 컨텐츠 유형 추가: 특정 포럼 및 컨텐츠에 대한 사용자 액세스 권한을 결정하기 위해 권한에 접근 유형 추가를 수행합니다.
4. 포럼 생성: 사용자에게 컨텐츠를 공유할 공간을 제공하고 등록된 사용자의 액세스 요청을 허용하도록 포럼을 구성하기 위해 포럼 생성을 수행합니다.
5. 포럼에 사용할 컨텐츠 유형 구성: 특정 포럼에서 사용할 컨텐츠 유형을 정의하기 위해 포럼의 컨텐츠 유형 구성을 수행합니다.
6. 포럼 권한 생성: 포럼 사용자와 권한을 포럼에 추가하기 위해 포럼 권한 생성을 수행합니다.

필요한 경우 다음 작업을 수행합니다.

포럼에 참여하도록 사용자 초대

적극적인 커뮤니티 참여를 장려하기 위해 포럼의 구성원이 될 사용자 초대를 수행합니다.

권한 예외 생성

포럼에 대한 특정 권한이 필요한 사용자에게 권한 예외 생성을 수행합니다.

권한 복사

- 포럼에서 권한 복사를 수행하여 한 포럼의 모든 권한과 컨텐츠 유형을 다른 포럼으로 복사합니다.
- 상위 포럼에서 권한 복사를 수행합니다.

사용자 권한 디버깅

포럼에 대한 사용자 접근 문제를 조사하고 진단하기 위해 사용자 권한 디버깅을 수행합니다.

다음 단계

사용자가 컨텐츠를 만들고 공유할 수 있도록 주제 만들기를 수행합니다.

사용자가 컨텐츠를 해당 주제에 연결할 수 있도록 포럼에 주제 추가를 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.

시스템이 컨텐츠와 사용자를 중재하는 방식을 설정할 수 있도록 커뮤니티 중재를 수행합니다.

안내 설정을 사용해 **Communities** 구현

Communities 안내 설정은 ServiceNow 인스턴스에서 Communities를 구성하는 데 도움이 되는 일련의 작업을 제공합니다. Communities 안내 설정을 열려면 커뮤니티 〉 관리자 〉 안내 설정.

안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

Domain Separation 및 Communities

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

지원 수준: 지원 없음

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

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

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Communities에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 Communities가 계속 작동하는지 확인하십시오. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과할 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정하십시오.

Communities 빠른 시작 테스트를 하려면 Customer Communities 플러그인 (com.sn_customer_communities) 및 Communities Demo Data 플러그인 (com.sn_communities_demo)을 활성화해야 합니다.

Communities: 커뮤니티 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
질문 게시 및 피드 유효성 검사	질문이 커뮤니티에 게시되는지 확인하고 해당 질문이 컨텐츠 피드에 표시되는지 여부를 확인합니다.	Madrid
비디오 게시	비디오가 커뮤니티에 게시되는지 확인합니다.	Madrid
포럼 구성원 자격 승인	포럼에 대한 구성원 자격 요청이 승인되었는지 확인합니다.	Madrid
포럼 구성원 자격 거부	포럼에 대한 구성원 자격 요청이 거부되었는지 확인합니다.	Madrid
중재 작업 승인	중재 작업이 승인되었는지 확인합니다.	Madrid
중재 작업 거부	중재 작업이 거부되었는지 확인합니다.	Madrid

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

Communities: 커뮤니티 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
항목 구독 및 활동 피드 유효성 검사	주제가 구독되었고 주제 활동이 활동 피드에 표시되는지 확인합니다.	New York
질문 시 컨텐츠 승인 워크플로우 작업 승인	질문의 컨텐츠 승인 워크플로우를 확인합니다.	New York
질문 자동 구독 및 활동 피드 유효성 검사	작성자가 질문에 자동으로 구독되었고 활동 피드에 질문 활동이 표시되는지 확인합니다.	New York
사용자 팔로우	커뮤니티 사용자가 다른 커뮤니티 사용자를 팔로우할 수 있는지 확인합니다.	New York
질문 시 컨텐츠 승인 워크플로우 작업 거부	컨텐츠가 거부되는 경우 질문에 대한 컨텐츠 승인 워크플로우를 확인합니다.	New York
비디오 게시에 대한 게임화	비디오를 게시하는 경우 게임화 포인트 획득을 확인합니다.	New York
포럼 구독 및 활동 피드 확인	포럼이 구독되었고 포럼 활동이 활동 피드에 표시되는지 확인합니다.	New York
질문 구독 및 활동 피드 확인	질문이 구독되었고 질문 활동이 활동 피드에 표시되는지 확인합니다.	New York
'설명 사용 안 함' 옵션으로 비디오 게시	## ## # # 옵션을 선택한 상태로 비디오가 게시되었는지 확인합니다.	Orlando
비디오를 추천으로 고정	포럼 및 커뮤니티 홈페이지에서 커뮤니티 관리자가 비디오를 추천으로 표시했는지 확인합니다.	Orlando

관련 정보

빠른 시작 테스트

커뮤니티 구성

조직의 특정 요구사항에 따라 Communities의 다양한 측면을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.forum_admin

이 태스크 정보

커뮤니티 메뉴에 액세스하고 모듈을 사용하여 커뮤니티를 구성합니다.

프로시저

1. 커뮤니티로 이동하여 필요한 메뉴와 모듈을 선택합니다.
2. 커뮤니티에 대해 다음 측면 중 하나 이상을 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.

커뮤니티 컨텐츠 유형

지원되는 컨텐츠 유형은 답변, 블로그, 코멘트, 문서, 이벤트, 질문, 비디오 등 7가지입니다.

커뮤니티 관리자와 포럼 관리자는 커뮤니티 및 포럼 수준에서 컨텐츠 유형을 구성할 수 있습니다.

컨텐츠에 대한 사용자 액세스는 사용자가 갖고 있는 권한에 따라 결정됩니다. 커뮤니티 사용자는 다양한 컨텐츠 유형에 컨텐츠를 추가하고 컨텐츠에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

컨텐츠 유형

컨텐츠 유형	설명
질문	문제 또는 과제에 대한 질문을 게시하고 다른 사용자로부터 답을 얻습니다. 커뮤니티 홈페이지에 질문을 제출하고 게시할 포럼 또는 주제를 선택할 수 있습니다. 질문에는 두 개 이상의 주제에 대한 태그가 지정될 수 있습니다.
답변	사용자 질문 또는 다른 답변에 대해 가능한 솔루션이나 설명을 코멘트로 답니다.
블로그	다른 사용자와 공유할 관심 주제에 대해 블로그를 게시합니다. 이미지와 비디오를 포함할 수 있습니다.
코멘트	코멘트를 입력해 의견을 표현하거나 비디오나 블로그에 반응합니다.
비디오	다른 사용자들의 관심 주제에 대한 비디오를 업로드합니다. 비디오는 가장 인기 있는 비디오 사이트로 연결되는 웹 URL로 표시됩니다. Communities가 재생을 지원하는 플랫폼은 다음과 같습니다. • YouTube – youtube.com • Vimeo – vimeo.com • DailyMotion – dailymotion.com • Facebook – facebook.com 주: 비디오는 질문, 답변, 블로그, 코멘트 등 다른 유형의 컨텐츠에 포함될 수 있습니다.
문서	다른 커뮤니티 구성원과 공유할 문서를 게시합니다. 포럼 내에서 문서를 게시하고, 게시할 주제를 선택하고, 둘 이상의 주제에 태그를 지정할 수 있습니다.
이벤트	다른 커뮤니티 사용자가 등록하고 참석할 수 있는 이벤트를 생성합니다.

커뮤니티 컨텐츠 유형 구성

비디오 및 블로그 같은 커뮤니티의 컨텐츠 유형을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.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
컨텐츠 유형은 커뮤니티 수준과 포럼 수준에서 구성할 수 있습니다. 커뮤니티 수준에서는 기본적으로 컨텐츠 유형이 활성 상태입니다. 요구사항에 따라 컨텐츠 유형을 비활성화할 수 있습니다.

프로시저

1. 커뮤니티 수준에서 컨텐츠 유형을 구성하려면 다음으로 이동합니다. 커뮤니티 〉 관리자 〉 콘텐츠 유형.
2. 컨텐츠 유형을 클릭합니다.
3. 컨텐츠 유형을 비활성화하려면 활성 확인란의 선택을 취소합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   해당 컨텐츠 유형은 더 이상 커뮤니티에서 볼 수 없습니다.
5. 포럼 수준에서 컨텐츠 유형을 구성하려면 다음으로 이동합니다. 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
6. 포럼을 클릭합니다.
7. 컨텐츠 유형 관련 목록을 클릭합니다.
8. 활성 열에서 행을 두 번 클릭합니다.
9. 컨텐츠 유형을 활성화하려면 **True**를 선택합니다.
10. 컨텐츠 유형을 비활성화하려면 **False**를 선택합니다.

커뮤니티 피드백 유형

지원되는 피드백 유형에는 추천과 유용함, 두 가지가 있습니다.

커뮤니티 사용자는 커뮤니티에서 액세스 권한이 있는 컨텐츠에 대해 피드백을 제공할 수 있습니다.

피드백 유형

피드백 유형	설명
유용함	유용함 피드백은 블로그, 비디오, 문서, 답변, 코멘트 유형의 컨텐츠에 대해 커뮤니티 사용자가 유용함으로 표시하는 컨텐츠와 연결됩니다.
추천	추천 피드백은 질문 유형의 컨텐츠에 대해 커뮤니티 사용자가 '유용함'으로 표시하는 질문과 연결됩니다.

커뮤니티 접근 유형

접근 유형은 포럼 또는 컨텐츠 유형에 대한 액세스를 제어하는 데 사용됩니다.

포럼에 대한 접근 유형과 권한에 대한 컨텐츠 유형을 정의할 수 있습니다. 기본적으로 네 가지 접근 유형을 사용할 수 있습니다.

접근 유형

접근 유형	설명
포럼 관리자	포럼에 적용됩니다.
포럼 중재자	포럼에 적용됩니다.
컨텐츠 읽기	모든 컨텐츠 유형에 적용됩니다.

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

접근 유형

접근 유형	설명
컨텐츠 쓰기	모든 컨텐츠 유형에 적용됩니다. 컨텐츠 읽기 권한은 컨텐츠 쓰기에 자동으로 포함됩니다.

주:
고유한 접근 유형을 만드는 것은 좋지 않습니다. 새 접근 유형을 지원하고 해석할 Communities 아키텍처와 스크립팅 코드에 대한 고급 지식이 필요합니다.

자세한 내용은 고객 서비스 및 지원 에 문의하십시오.

사용 가능한 모든 접근 유형을 보려면 커뮤니티 〉 관리자 〉 접근 유형.

커뮤니티의 비디오 소스 구성

비디오를 커뮤니티에 업로드하는 데 사용할 수 있는 추가 소스를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 비디오 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

비디오 구성 양식

필드	설명
호스트	비디오 소스 웹 사이트(예: youtube.com)
도메인	기본적으로 도메인은 전역으로 설정됩니다.
애플리케이션	비디오 소스의 애플리케이션입니다. ####라고 입력하는 것이 좋습니다.
위젯	소스에서 비디오를 렌더링할 위젯입니다. Communities ### ###라고 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

커뮤니티 포럼 구성

포럼은 사용자들이 컨텐츠를 공유하고, 메모를 교환하고, 질문을 주고 받는 등의 활동을 하는 곳입니다. 커뮤니티 사용자는 컨텐츠를 기고하기 전에 포럼의 컨텐츠 유형과 권한을 구성하고 하나 이상의 포럼에 주제를 생성하고 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.forum

_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

포럼은 사용자가 생성한 컨텐츠의 컨테이너입니다. 사용자가 컨텐츠를 기고할 수 있으려면 포럼에 컨텐츠 유형과 권한이 구성되어 있어야 합니다. 상위 필드를 사용하여 포럼에 계층 구조를 구성할 수 있습니다. 포럼이 설정되면 사용자 권한에 따라 커뮤니티 홈페이지에 표시됩니다.

주제는 사용자들이 토론할 수 있는 관심 분야입니다. 주제는 커뮤니티 홈페이지에서 볼 수 있으며 포럼 내에도 표시됩니다. 상위 필드를 사용하여 계층 구조적으로 구성될 수 있습니다.

- 커뮤니티 관리자는 주제를 생성하고, 한 주제를 하나 이상의 포럼에 연결할 수 있습니다.
- 포럼 관리자는 주제와 자신의 포럼에 연결할 수 있습니다.
- 특정 포럼에 접근할 수 있는 사용자는 모든 해당 주제에도 액세스할 수 있습니다.

프로시저

커뮤니티 포럼과 주제에 대해 다음 측면 중 하나 이상을 구성합니다.

포럼 생성

포럼을 생성하여 사용자들이 컨텐츠를 공유할 수 있는 공간을 제공합니다. 등록된 커뮤니티 사용자가 가입 권한을 요청해야 하는 구성원 자격을 포럼에 구성할 수 있습니다. 구조화되지 않은 대화를 구조적 지식 문서로 변환하도록 포럼을 구성할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.admin

이 태스크 정보

다음 방법으로 포럼을 구성할 수 있습니다.

포럼 구성에 포함된 옵션

공개	로그인하지 않은 사용자를 포함하여 모든 사용자가 볼 수 있습니다. 모든 사용자는 공개 포럼의 질문과 답변에 대한 **content_read** 접근 권한이 있습니다. 공개 유형의 포럼 사용자를 추가하여 공개 포럼을 구성합니다.
비공개	포럼에서 필요한 권한을 할당받은 사용자에게만 표시됩니다. 사용자 지정 유형의 포럼 사용자를 추가하고 해당 포럼 사용자에게 특정 사용자 또는 사용자 그룹을 추가하여 비공개 포럼을 구성합니다.
구성원 자격	등록된 커뮤니티 사용자는 포럼 제목을 볼 수 있습니다. 커뮤니티 사용자가 포럼의 컨텐츠에 대한 모든 접근 권한을 얻으려면 구성원 자격을 요청해야 합니다. 이 포럼에 구성원 자격 사용 확인란을 선택하여 구성원 자격 포럼을 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
2. 포럼 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

포럼 양식

필드	설명
이름	포럼의 이름입니다.
설명	포럼을 정의하는 간단한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
이미지	포럼을 설명하는 시각적 참조를 제공하는 이미지입니다.
순서	포럼이 표시되는 순서입니다. 기본적으로 사전순으로 표시됩니다. 숫자 값을 입력하여 포럼이 표시되는 순서를 설정합니다. 두 옵션을 함께 사용할 수 있습니다.
상위	상위 포럼입니다(필요한 경우). 상위 포럼의 하위 포럼이 되는 포럼을 나열합니다.
이 포럼에 구성원 자격 사용	포럼에 구성원 자격을 구성하고, 등록된 포럼 사용자는 요청을 통해서만 포럼에 가입하도록 하는 확인란입니다. 이 확인란을 선택하면 등록된 모든 커뮤니티 사용자는 포럼 제목을 볼 수 있습니다. 커뮤니티 사용자가 포럼에 가입해 컨텐츠를 보려면 접근 권한을 요청해야 합니다. 주: 이 확인란을 선택하면 구성원 자격 승인 워크플로우 필드가 나타납니다.
구성원 자격 승인 워크플로우	포럼의 새 구성원 승인을 위한 워크플로우입니다.
수집에 사용되는 지식베이스	지식 문서에 대한 커뮤니티 토론을 수집하는 데 사용되는 지식베이스입니다.

4. 등록된 포럼 사용자가 포럼을 보고 가입을 요청할 수 있도록 하려면 이 포럼에 구성원 자격 사용 확인란을 선택하고 다음 단계를 완료합니다.

a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
포럼 권한 관련 목록에서 포럼에 두 가지 기본 권한이 추가됩니다.

- 구성원의 기본 권한: 포럼 구성원인 사용자는 질문과 답변을 읽고 쓸 수 있습니다.
- 포럼 표시: 등록된 사용자는 포럼의 이름과 설명을 읽을 수 있습니다. 컨텐츠에 액세스하려면 사용자가 포럼 구성원 자격을 요청해야 합니다.

b. 필요한 경우 새 포럼 권한을 추가하고 sn_communities.default_permission_for_forum_memberships 속성을 사용하여 이를 기본값으로 설정할 수 있습니다.

Example
공개 사용자가 포럼의 컨텐츠를 보고 구성원이 되도록 홍보하려면 다음과 같이 포럼 권한을 생성합니다.

- 포럼 사용자: 공개.
- 권한: 질문 **&** 답변 읽기.

c. 구성원 자격 승인 워크플로우 필드에서 다음 중 한 가지를 수행합니다.

옵션	설명
구성원 자격 승인 워크플로우 필드를 비워 두십시오.	포럼에 대한 구성원 자격 요청은 자동으로 승인됩니다.
미리 구성된 승인 워크플로우 포럼 구성원 자격 승인을 선택합니다.	작업이 생성되고 커뮤니티 또는 포럼 관리자가 승인할 수 있도록 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.

옵션	설명
생성한 워크플로우를 선택합니다.	작업이 생성되고 워크플로우에 정의된 사용자가 승인할 수 있도록 전송됩니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

포럼에 주제 추가

커뮤니티 컨텐츠 유형 구성

포럼 권한 생성

포럼의 컨텐츠 유형 구성

다른 커뮤니티 사용자에게 표시되기 전에 컨텐츠를 검토하도록 특정 포럼에서 사용할 컨텐츠 유형을 정의하고 워크플로우를 연결하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
2. 포럼을 클릭합니다.
3. 컨텐츠 유형 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 컨텐츠 유형 목록에서 컨텐츠 유형을 선택합니다.
5. 승인 워크플로우를 선택합니다.
   커뮤니티 - 컨텐츠 승인 워크플로우 또는 직접 생성한 워크플로우를 선택할 수 있습니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
선택한 컨텐츠 유형이 포럼의 컨텐츠 유형 관련 목록에 추가됩니다. 주요 컨텐츠 유형을 생성하면 다음 보조 컨텐츠 유형이 자동으로 추가됩니다.

포럼에 포함된 컨텐츠 유형

주요 컨텐츠 유형	보조 컨텐츠 유형
질문	답변
블로그, 문서, 이벤트, 비디오	코멘트

포럼의 구성원이 될 사용자 초대

커뮤니티 참여를 더 활성화하려면 특정 포럼의 구성원이 될 사용자를 초대합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.forum_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 포럼.
2. 목록에서 구성원 자격이 구성된 포럼을 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. 이 포럼에 참여할 사용자 초대 관련 링크를 선택합니다.
4. 내부 및 외부 사용자를 초대하려면 다음 단계를 완료하십시오.

   a. 이메일 초대를 보내려는 사용자가 내부인인 경우 사용자 편집을 클릭합니다.

   b. 외부 사용자 등록이 활성화된 경우 이메일 주소 입력 필드가 표시됩니다.

      이메일 초대를 보낼 외부 사용자의 이메일 주소를 입력합니다.

   이메일 초대에 내부 사용자와 외부 사용자를 모두 입력할 수 있습니다.
5. 이메일 초대의 텍스트를 사용자 지정하려면 코멘트를 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   이메일이 생성되고 목록에 있는 사용자에게 전송됩니다. 포럼에 설정된 승인 워크플로우에 따라 이메일 초대의 구성원 자격 승인 여부가 결정됩니다. 포럼 이메일 초대 관련 목록에서 포럼의 모든 이메일 초대를 볼 수 있습니다.

포럼 구성원 자격 승인

커뮤니티에 등록된 사용자가 포럼 구성원 자격을 요청한 경우 회원 승인을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.forum_admin

이 태스크 정보
포럼 구성원 자격을 승인하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

프로시저
1. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 다음으로 이동 커뮤니티 > 포럼.
     a. 목록에서 구성원 자격이 구성된 포럼을 선택합니다.
     b. 구성원 자격 승인 관련 목록을 클릭합니다.
   - 다음으로 이동 셀프 서비스 > 내 승인.
2. 구성원 자격 요청을 수락하거나 거부합니다.
   각 작업에는 한 번의 승인만 필요합니다.
   작업이 승인되거나 거부되면 사용자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

주제 만들기

사용자가 컨텐츠를 만들고 공유할 수 있는 주제를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 > 커뮤니티 > 관리자 > 주제.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

주제 양식

필드	설명
이름	주제의 이름입니다.
설명	주제를 정의하는 간단한 설명입니다.
상위	상위 주제입니다(필요한 경우). 상위 주제를 입력하면 해당 주제가 상위 주제의 하위 주제로 나열됩니다.
이미지	주제를 설명하는 시각적 참조를 제공하는 이미지입니다.
수집에 사용되는 지식 범주	수집한 커뮤니티 토론을 지식 문서로 분류하는 데 사용되는 지식베이스입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   주제가 생성되고 주제 목록에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
포럼에 주제를 추가합니다.

포럼에 주제 추가

사용자가 컨텐츠를 해당 주제에 연결할 수 있도록 포럼에 주제를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

이 태스크 정보
한 주제가 둘 이상의 포럼에 속할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
2. 목록에서 포럼 이름을 클릭합니다.
3. 포럼 주제 관련 목록을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 주제 목록에서 주제를 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   선택한 주제가 포럼의 포럼 주제 목록에 추가됩니다. 이 주제는 이 포럼의 사용자에게 공개됩니다.

커뮤니티에서 주제 비활성화

커뮤니티에서 주제 정보를 볼 수 없도록 주제 기능을 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

이 태스크 정보
관리자는 모든 주제 정보가 커뮤니티에서 숨겨지도록 *sn_communities.enable_topics* 속성을 변경할 수 있습니다. 이 데이터는 삭제되지 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.

프로시저

1. 필터 탐색기에 sys_properties.list를 입력하고 *sn_communities.enable_topics* 속성을 검색합니다.
2. 값 필드에 false를 입력합니다.
3. 업데이트를 클릭합니다.
   - 활동 피드 또는 알림 및 구독에 주제 정보가 표시되지 않습니다.
   - 포럼 또는 주제 방문 페이지에는 주제 정보가 표시되지 않습니다.
   - 게임화 페이지와 위젯에는 주제 정보가 표시되지 않습니다.
   - 컨텐츠를 만들거나 편집하거나 볼 때는 주제 필드가 표시되지 않습니다.
   - 검색 결과 페이지에는 주제가 표시되지 않습니다.

하위 포럼 생성

하위 포럼을 만들고 상위 포럼에 매핑하여 포럼 계층 구조를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

이 태스크 정보
Communities에서 하위 포럼을 생성하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
   - 포럼 목록 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 하위 포럼을 만들 포럼을 찾아 해당 이름을 클릭한 다음 하위 포럼 관련 목록을 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

포럼 양식

필드	설명
이름	하위 포럼의 이름입니다.
설명	하위 포럼을 정의하는 간단한 설명입니다.
이미지	하위 포럼을 설명하는 시각적 참조를 제공하는 이미지입니다.
순서	하위 포럼이 표시되는 순서입니다. 기본적으로 사전순으로 표시됩니다. 숫자 값을 입력하여 포럼이 표시되는 순서를 설정합니다. 두 옵션을 함께 사용할 수 있습니다.
상위	상위 포럼입니다. 상위 포럼의 하위 포럼이 되는 포럼을 나열합니다.
이 포럼에 구성원 자격 사용	포럼에 구성원 자격을 구성하고, 등록된 포럼 사용자는 요청을 통해서만 포럼에 가입하도록 하는 확인란입니다. 이 확인란을 선택하면 등록된 모든 커뮤니티 사용자는 포럼 제목을 볼 수 있습니다. 커뮤니티 사용자가 포럼에 가입해 컨텐츠를 보려면 접근 권한을 요청해야 합니다. **주:** 이 확인란을 선택하면 구성원 자격 승인 워크플로우 필드가 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.

필드	설명
구성원 자격 승인 워크플로우	포럼의 새 구성원 승인을 위한 워크플로우입니다.
수집에 사용되는 지식베이스	지식 문서에 대한 커뮤니티 토론을 수집하는 데 사용되는 지식베이스입니다.

결과
커뮤니티 홈페이지, 포럼 방문 페이지, 그리고 질문, 블로그나 이벤트를 생성하는 경우, 검색 필터에 포럼과 하위 포럼의 포럼 계층 구조가 표시됩니다.

포럼 컨텐츠 이동

한 포럼에서 다른 포럼으로 커뮤니티 컨텐츠 게시물을 이동합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin, sn_communities.forum_moderator

이 태스크 정보
컨텐츠에 대한 접근은 특정 포럼에 대한 권한에 따라 결정됩니다. 컨텐츠를 이동하면 컨텐츠 작성자와 기타 커뮤니티 사용자는 본인의 포럼 권한에 따라 접근 권한을 잃을 수 있습니다.

주:
초안 컨텐츠는 이동할 수 없습니다. 새 포럼에 지원되지 않는 컨텐츠 유형은 이동할 수 없습니다.

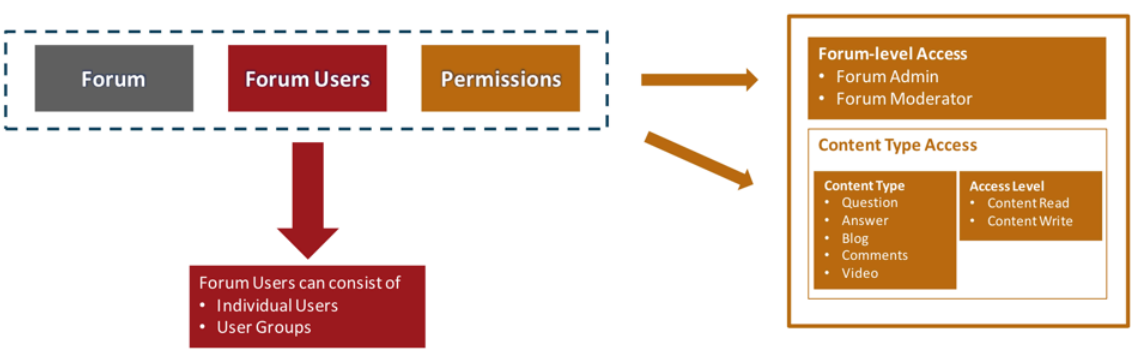
프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지로 이동합니다.
2. 이동할 컨텐츠를 클릭합니다.
3. **...** 및 편집을 클릭합니다.
4. 컨텐츠를 이동할 대상 포럼을 선택합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
   컨텐츠 작성자, 해당 컨텐츠 구독자, 포럼 구독자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

포럼 및 사용자 권한 관리

커뮤니티 및 포럼 관리자는 사용자와 사용자 그룹에 다양한 수준의 포럼 및 포럼 컨텐츠 접근 권한을 제공할 수 있습니다.

포럼의 보안 설정을 구성하는 세 가지 요소는 포럼 사용자, 권한, 포럼입니다.



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

포럼 사용자

포럼 사용자는 사용자, 사용자 그룹 또는 이 둘로 구성된 논리적 그룹입니다. 이 그룹은 포럼에 구성원 자격을 정의하는 데 사용됩니다.

권한

권한은 다음을 조합한 것입니다.

- 포럼에 대한 접근 유형
- 지정된 컨텐츠 유형에 대한 접근 유형

포럼

포럼은 사용자가 생성한 컨텐츠의 컨테이너입니다. 사용자가 컨텐츠를 기고할 수 있으려면 포럼에 컨텐츠 유형과 권한이 구성되어 있어야 합니다.

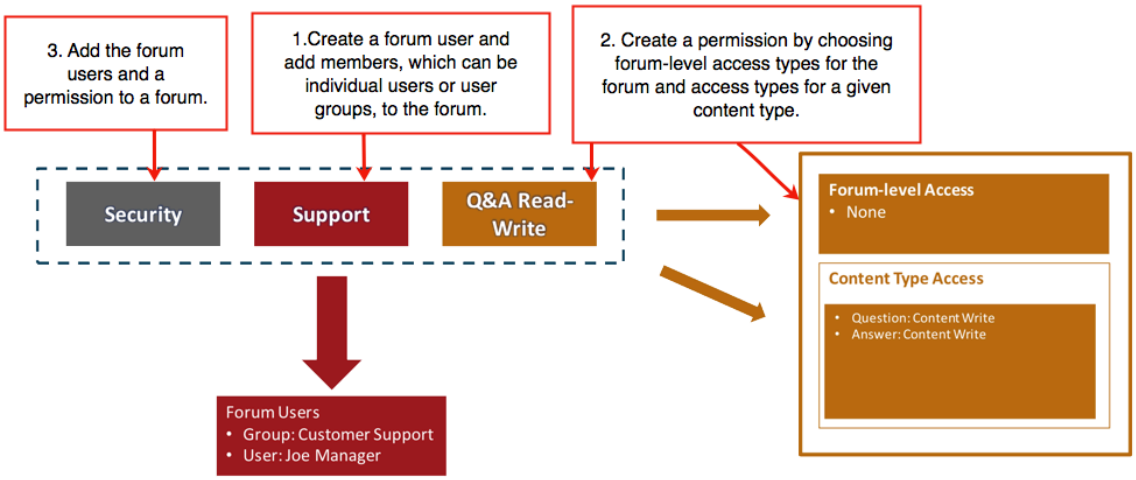
사용자 고유의 권한을 생성하거나 Communities 애플리케이션이 제공하는 기본 권한 중 하나를 사용할 수 있습니다.

기본 권한

권한	설명
블로그 읽기	블로그 읽기 권한입니다.
블로그 읽기 및 코멘트 쓰기	블로그 읽기 및 코멘트 쓰기 권한입니다.
블로그 쓰기	블로그 쓰기 권한입니다.
블로그 쓰기 및 코멘트 쓰기	블로그 및 코멘트 쓰기 권한입니다.
구성원 자격의 기본 권한	이 포럼에 구성원 자격 사용으로 표기된 포럼에 대한 기본 권한입니다.
공개 사용자의 기본 권한	포럼에 대한 공개 접근 권한입니다.
등록된 사용자의 기본 권한	등록 및 로그인한 사용자의 권한입니다.
문서 읽기 및 코멘트 쓰기	문서 읽기 및 코멘트 쓰기 권한입니다.
문서 쓰기 및 코멘트 쓰기	문서 및 코멘트 쓰기 권한입니다.
이벤트 읽기 및 코멘트 쓰기	이벤트 읽기 및 코멘트 쓰기 권한입니다.
이벤트 쓰기 및 코멘트 쓰기	이벤트 및 코멘트 쓰기 권한입니다.
포럼 관리자	포럼에 대한 모든 권한입니다.
포럼 중재자	포럼에 대한 중재 권한입니다.
포럼 이름 및 설명 읽기	포럼의 이름과 설명 읽기 권한입니다. 컨텐츠나 주제에 액세스하려면 다른 권한이 필요합니다.
모든 권한	모든 컨텐츠 유형에 대한 쓰기/읽기 권한입니다.
질문 및 답변 읽기	질문과 답변 읽기 권한입니다.
질문 및 답변 쓰기	질문과 답변 쓰기 권한입니다.
질문 쓰기	질문과 쓰기 권한입니다.
비디오 읽기 및 코멘트 쓰기	비디오 읽기 및 코멘트 쓰기 권한입니다.
비디오 쓰기 및 코멘트 쓰기	비디오 및 코멘트 쓰기 권한입니다.

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

사용자와 사용자 그룹에 권한을 할당하려면 포럼 사용자와 특정 포럼에 대한 권한 간 연결을 구성합니다.



주:
포럼 권한은 포럼 계층 구조에서 상속되지 않습니다. 각 하위 포럼은 고유한 권한 집합과 컨텐츠 유형으로 구성되어야 합니다.

- 포럼 사용자와 권한을 여러 포럼에 사용할 수 있습니다.
- 한 포럼에 여러 포럼 사용자와 권한을 추가할 수 있습니다.
- 상위 포럼의 권한을 하위 포럼으로 복사하거나 다른 포럼에서 완전히 복사할 수 있습니다.
- 사용자별 권한 예외를 정의하거나 사용자 권한을 디버깅할 수도 있습니다.

포럼 사용자 생성

포럼 사용자를 생성한 후, 포럼에 구성원 자격을 정의하는 데 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

이 태스크 정보
포럼 사용자는 사용자 및 사용자 그룹의 세트입니다. 포럼 사용자는 다시 사용할 수 있습니다. 특정 포럼에서 여러 포럼 사용자를 사용할 수 있습니다.

주:
포럼 사용자를 생성하기 전에 기존 포럼 사용자가 요구사항과 일치하는지 확인합니다.

포럼 사용자의 유형

공개	공개 사용자는 로그인하지 않고 커뮤니티를 볼 수 있습니다. 기본적으로 공개 사용자는 공개 포럼의 질문과 답변에 대한 **content_read** 접근 권한이 있습니다.
등록됨	커뮤니티에 가입하고 사용 약관을 수락한 사용자입니다. 일단 로그인하면 포럼 컨텐츠에 대한 액세스는 각 특정 포럼에 설정된 권한에 따라 달라집니다.
사용자 지정	현재 포럼 사용자 회원으로 추가된 특정 사용자 및 사용자 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.

포럼 사용자의 유형

구성원 자격	특정 포럼에 참가한 구성원의 그룹입니다. 일단 로그인하면 포럼에 대한 액세스는 각 특정 포럼에 설정된 권한에 따라 달라집니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼 사용자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

포럼 사용자 양식

필드	설명
이름	사용자의 이름입니다.
설명	사용자에 대한 설명입니다.
사용자 유형	사용자의 유형입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   포럼 사용자가 생성되어 포럼 사용자 목록에 추가됩니다.

포럼 사용자에 구성원 추가

포럼 사용자에 구성원을 추가합니다. 구성원은 개별 사용자 또는 사용자 그룹일 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.forum_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼 사용자.
2. 구성원을 추가할 포럼 사용자를 클릭합니다.
3. 구성원 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

구성원 양식

필드	설명
포럼 사용자	포럼 사용자 이름입니다. 이름은 자동으로 채워집니다.
구성원 자격 유형	구성원 자격 유형입니다. 사용자 또는 그룹을 선택합니다.
구성원	포럼 사용자에 추가할 사용자 또는 사용자 그룹입니다. 선택한 경우 구성원 자격 유형 〉 사용자, 테이블 이름은 자동으로 로 채워집니다 *sys_user*.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	선택한 경우 구성원 자격 유형 〉 그룹, 테이블 이름은 자동으로 로 채워집니다 *sys_user_group*. 문서 필드에 사용자 또는 사용자 그룹을 입력합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

권한 생성

포럼에 대한 사용자 접근과 포럼의 컨텐츠를 정의하는 데 사용할 수 있는 권한을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

이 태스크 정보
권한은 다시 사용할 수 있습니다. 권한을 생성하기 전에 요구사항과 일치하는 기존 권한이 있는지 확인하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 권한.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

권한 양식

필드	설명
이름	권한의 이름입니다.
설명	권한에 대한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

권한에 접근 유형 추가

권한의 접근 유형에 따라 특정 포럼에 대한 사용자의 접근 권한이 결정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 권한.

2. 권한 목록에서 직접 생성한 권한을 클릭합니다.

3. 포럼 접근 관련 목록을 클릭합니다.

4. 새로 만들기를 클릭합니다.

5. 접근 유형을 선택합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

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

다음에 수행할 작업
포럼 권한을 생성합니다.

관련 정보

커뮤니티 컨텐츠 유형

커뮤니티 접근 유형

권한에 컨텐츠 유형 추가

권한의 컨텐츠 유형에 따라 특정 포럼의 특정 컨텐츠에 대한 사용자의 접근 권한이 결정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 권한.
2. 권한 목록에서 직접 생성한 권한을 클릭합니다.
3. 컨텐츠 유형 접근 관련 목록을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 컨텐츠 유형과 접근 유형을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

권한 예외 생성

포럼에 대한 특정 권한이 필요한 사용자에게 권한 예외를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

이 태스크 정보
포럼 관리자와 같이 특정 포럼에 대한 권한을 요구하는 사용자에게 권한 예외 기록이 생성됩니다. 예외가 생성되면 사용자가 보유한 다른 권한도 더 이상 유효하지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
2. 포럼을 클릭합니다.
3. 권한 예외 관련 목록을 클릭합니다.
   이 포럼에 대한 추가 권한을 보유한 사용자 목록이 표시됩니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 사용자 필드에 권한 예외를 생성할 사용자의 이름을 입력합니다.
6. 권한 필드에 권한을 입력합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   권한 예외가 생성되고 포럼의 권한 예외 목록에 추가됩니다.

권한 복제

기존 권한 기록을 수정할 수 없고 비슷한 설정의 권한 기록이 필요한 경우 권한을 복제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 권한.
2. 복제하려는 권한을 클릭합니다.
3. 복제 관련 링크를 클릭합니다.
   소스 권한과 동일한 접근 유형을 가진 새 권한이 만들어집니다. 권한 기록 이름이 복제로 시작됩니다.

포럼 권한 생성

포럼 사용자와 포럼에 대한 권한을 추가하여 포럼 권한을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

이 태스크 정보
포럼 권한은 포럼, 포럼 사용자 및 권한을 조합한 것입니다. 특정 포럼 내에서 포럼 사용자와 권한을 연결합니다. 한 포럼에 여러 포럼 사용자와 권한의 조합을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
2. 포럼을 클릭합니다.
3. 포럼 권한 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   포럼 권한

필드	설명
포럼	포럼의 이름입니다.
포럼 사용자	포럼에 대한 액세스 권한을 부여할 사용자 또는 사용자 그룹입니다.
권한	포럼의 포럼 사용자에게 부여할 권한입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

상위 포럼에서 권한 복사

상위 포럼에서 하위 포럼으로 권한을 복사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
2. 포럼을 클릭합니다.
3. 상위 포럼의 권한 복사 관련 링크를 클릭합니다.
   모든 권한 및 컨텐츠 유형이 상위에서 하위 포럼으로 복사됩니다. 결과에 대한 요약이 양식 맨 위에 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.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 포럼 사용자와 권한을 구성합니다.

포럼에서 권한 복사

한 포럼의 모든 권한과 컨텐츠 유형을 다른 포럼으로 복사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

이 태스크 정보
한 원본 포럼의 권한을 여러 대상 포럼으로 복사할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
2. 권한을 복사하려는 포럼의 이름을 클릭합니다.
3. 포럼으로 권한 복사 관련 링크를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

권한 복사

필드	설명
다음에서 권한 복사	권한을 복사하려는 원본 포럼의 이름입니다. 이름은 자동으로 채워집니다.
권한 복사 대상	권한을 복사하려는 대상 포럼의 이름입니다. 포럼을 두 개 이상 입력할 수 있습니다.

5. 저장을 클릭합니다.

사용자 권한 디버깅

포럼에 대한 사용자 접근 문제를 조사하고 진단합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 포럼.
2. 조사할 포럼의 이름을 클릭합니다.
3. 포럼 권한 디버깅 관련 링크를 클릭합니다.
4. 권한을 확인할 사용자의 이름을 입력합니다.
   포럼 사용자 권한 정보는 사용자가 특정 포럼에 대해 보유한 컨텐츠 및 접근 유형을 나타냅니다.

커뮤니티 프로파일 구성

프로파일 필드와 커뮤니티 프로파일 개인 정보 섹션에 표시할 필드를 구성하여 커뮤니티 프로파일을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.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.

프로시저

커뮤니티 프로파일에 대해 다음 중 하나 이상을 구성합니다.

커뮤니티 프로파일의 가상 사용자 생성

가상 사용자를 생성하고, 사용자가 수정할 수 있는 데이터를 관리하는 역할에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

이 태스크 정보
가상 사용자는 사용자 역할에 연결되고, 커뮤니티 프로파일에 표시하기 위해 특정 필드로 매핑될 수 있습니다. 기본 시스템에는 기본 가상 사용자가 포함되어 있는데, 이는 역할과 연결되지 않고 모든 커뮤니티 사용자에게 사용됩니다. 새 가상 사용자를 생성하거나 기본 가상 사용자에게 역할을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 사용자 프로파일 〉 가상 사용자.
2. 새로 만들기를 클릭한 후 가상 사용자 양식을 완성합니다.

가상 사용자 구성 양식

필드	설명
이름	가상 사용자의 이름입니다.
순서	시스템에서 가상 사용자의 역할을 평가해야 하는 순서(숫자 값)입니다.
관련 역할	가상 사용자를 연결할 역할입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

커뮤니티 프로파일 필드 생성

커뮤니티 프로파일에 표시할 필드를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 사용자 프로파일 〉 프로파일 필드.
2. 새로 만들기를 클릭한 후 프로파일 필드 양식을 작성합니다.

프로파일 필드 구성 양식

필드 레이블	필드의 레이블입니다.
필드 이름	필드의 이름입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

커뮤니티 프로파일에 대한 가상 사용자 필드 매핑 구성

커뮤니티 프로파일에 표시할 필드를 구성하고 해당 필드와 연관된 설정을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 사용자 프로파일 〉 가상 사용자 필드 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭한 후 가상 사용자 필드 매핑 양식을 작성합니다.

가상 사용자 필드 매핑 양식

필드	설명
가상 사용자	가상 사용자의 이름입니다.
소스 값 테이블	가상 사용자에게 추가할 필드의 소스 테이블입니다. 소스 값 테이블로 사용되는 테이블에는 sys_user 테이블에 대한 참조가 있어야 합니다.
소스 사용자 필드	소스 값 테이블의 필드입니다.
개인정보 읽기 전용	커뮤니티 사용자가 해당 커뮤니티 프로파일에서 이 필드의 표시 설정을 변경할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택하십시오.
프로파일 필드	커뮤니티 프로파일 필드의 표시 이름입니다.
소스 값 필드	소스 테이블의 필드 이름입니다.
읽기 전용	커뮤니티 사용자가 이 필드의 값을 편집할 수 없도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
개인정보 기본값	해당 필드의 개인정보 기본값 설정입니다. 선택한 사용자 그룹에 대한 필드가 표시됩니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 모든 사람 ○ 로그인 후 모두 ○ 나만 ○ 팔로워

3. 제출을 클릭합니다.

사용자가 커뮤니티에 셀프 등록할 수 있도록 허용

사용자가 공개 포럼에 접근해 커뮤니티에 참여하기로 결정하면 커뮤니티에 셀프 등록할 수 있습니다. 외부 사용자 등록은 사용자를 확인하는 방법을 제공하는 한편, 사용자에게 커뮤니티 사용 약관에 동의할 것을 요구합니다.

커뮤니티 관리자는 다음 작업을 수행하여 외부 사용자 등록을 구성합니다.

- 외부 사용자 등록 속성 구성
- 중재 필터를 구성하여 사용자 이름으로 사용이 금지된 단어를 입력합니다.
- 암호에 필요한 강도를 구성합니다.
- 이메일 템플릿을 생성하고 컨텐츠를 만듭니다. 변경할 수 있는 이메일 템플릿은 communities.ext.regn.confirm입니다.

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

- 아직 구성하지 않은 경우 모든 커뮤니티 사용자가 검토하고 수락해야 하는 커뮤니티 사용 약관을 생성합니다. Communities에서는 필요에 따라 수정할 수 있는 미리 구성된 사용 약관을 제공합니다.
- 외부 사용자가 등록할 때 표준 시간대를 업데이트하도록 하려면 사용자 테이블 (sys_user)에서 외부 사용자에게 ACL을 추가합니다.

커뮤니티 사용 약관 생성

커뮤니티 구성원은 커뮤니티의 행동 규칙을 따라야 합니다. 성공적인 커뮤니티를 구축하려면 커뮤니티 사용 약관을 생성하고 공유합니다. 모든 커뮤니티 사용자가 커뮤니티에 참여하기 전 커뮤니티 사용 약관을 검토하고 동의해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.admin

이 태스크 정보

Communities 애플리케이션에는 필요에 따라 수정할 수 있는 미리 구성된 사용 약관이 포함되어 있습니다.

sn_communities.disable_terms_conditions_role 속성을 사용하여 사용 약관을 비활성화할 수 있습니다. 커뮤니티 프로필이 생성되지 않았습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 **Communities** 사용 약관를 클릭하고 새로 만들기를 클릭한 다음 필드에 내용을 입력합니다.

   계약 조건 양식

필드	설명
번호	사용 약관에 따라 자동으로 생성된 번호입니다. 필요한 경우 번호를 변경할 수 있습니다.
짧은 설명	사용 약관에 대한 간단한 설명입니다.
컨텐츠	사용 약관의 컨텐츠

2. 사용 약관을 저장하려면 다음 작업 중 하나를 완료하십시오.
   어떤 사용자가 언제 사용 약관을 수락했는지 볼 수 있습니다. 다음으로 이동 커뮤니티 〉 사용자 프로파일 〉 커뮤니티 프로파일. 필요한 경우 수락된 **TC**, 수락된 **TC** 날짜, 수락된 **TC** 번호 필드를 보거나 추가합니다.

커뮤니티 서비스 포털

커뮤니티 서비스 포털은 ServiceNow Service Portal 애플리케이션을 기반으로 하는 웹 인터페이스입니다.

커뮤니티 서비스 포털을 사용하면 포털의 동작을 제어하고 매력적이고 참여하기 쉬운 사용자 환경을 만들 수 있습니다.

이 포털을 사용자 지정하려면 다음으로 이동합니다. 서비스 포털 〉 포털 을 클릭하고 커뮤니티를 클릭합니다.

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

커뮤니티 서비스 포털 헤더 메뉴 구성

커뮤니티 서비스 포털 헤더 메뉴를 구성하면 최신 인터페이스와 통합 탐색 메뉴 구조를 사용하여 모든 최종 사용자용 서비스 포털에 일관된 사용자 환경을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 서비스 포털에 대한 관리자 역할(예: sn_communities.admin).

이 태스크 정보

서비스 포털에 테마 및 헤더 메뉴를 추가하여 모양과 동작을 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털 을 클릭하고 수정하려는 포털의 모듈을 클릭합니다.
2. 기록을 편집하려면 현재 애플리케이션을 변경해야 한다는 것을 나타내는 페이지 양식의 정보 메시지에서 여기를 선택합니다.
   편집하려면 **Communities** 애플리케이션에 있어야 합니다.
3. 테마 필드에 CSM ###을 입력합니다.
4. 주 메뉴 필드에 CSM ## ## ## ##를 입력합니다.
5. 주 메뉴 필드 옆에 있는 정보 아이콘을 클릭하고 레코드 열기를 클릭합니다.
6. 설정 아이콘을 클릭하고 시스템 설정 〉 개발자.
7. 애플리케이션을 **Customer Service Management** 통합 테마로 변경하고 새로 고침 아이콘을 클릭합니다.
   이 설정은 한 번만 변경해야 합니다.
   메뉴 항목 옆에 새로 만들기 버튼이 표시됩니다.
8. 메뉴 항목의 이름을 표시하려면 메뉴 항목 관련 목록을 개인 설정하고 이름 표시를 추가합니다.
9. 메뉴 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

메뉴 항목 양식

필드	설명
레이블	메뉴의 항목에 표시되는 이름입니다.
상위 메뉴	이 필드에는 항목을 추가하는 메뉴의 이름이 이미 포함되어 있어야 합니다. 다른 메뉴에 필요한 값을 변경할 수 있습니다.
상위 메뉴 항목	이 필드를 사용하여 다른 메뉴 항목 내에 메뉴 항목을 중첩합니다.
순서	다른 메뉴 항목과 관련하여 메뉴에서 항목이 표시되는 위치를 결정하는 값입니다.
유형	항목이 링크되는 페이지의 종류입니다. 예를 들어 포털의 다른 페이지나 외부 URL에 연결할 수 있습니다. 양식 필드는 이 목록에서 선택하는 옵션에 따라 달라집니다.
페이지	항목이 링크되는 포털 페이지의 이름입니다.
조건	헤더에 표시할 메뉴 항목에 필요한 조건을 결정합니다.
글리프	메뉴 항목 옆에 나타나는 아이콘입니다.

11. 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.

커뮤니티 구성원 대상 공지

전역 공지는 모든 커뮤니티 구성원을 대상으로 하는 배너 및 브로드캐스트 메시지에 표시됩니다. 포럼 공지는 포럼 페이지의 공지 섹션에 표시됩니다. 이메일을 통해 공지를 보낼 수도 있습니다.

시작하기 전에

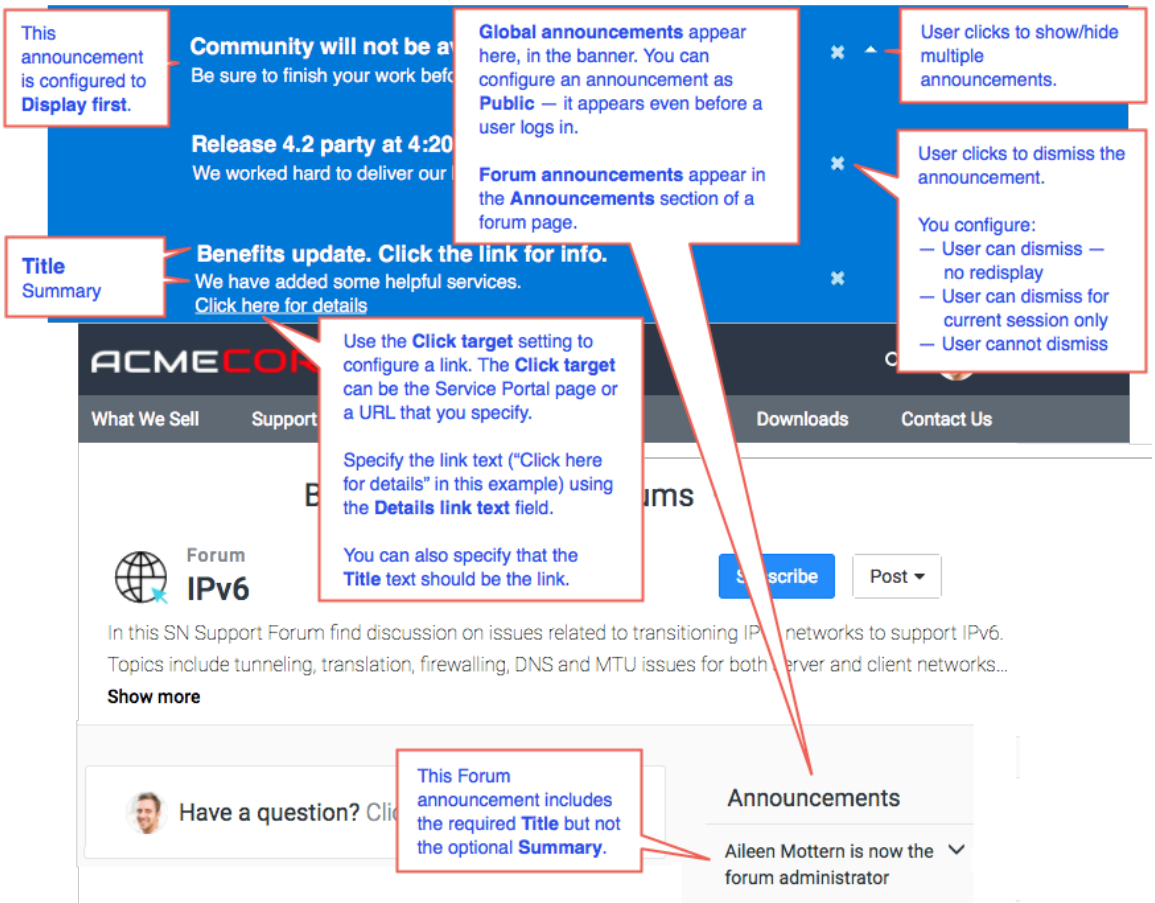
필요한 역할:

- sn_communities.admin은 전역 공지와 포럼 공지를 관리할 수 있습니다.
- sn_communities.forum_admin은 자신의 포럼에 대한 포럼 공지만 관리할 수 있습니다. 이 공지는 관리자가 소유한 포럼에만 나타납니다.

이 태스크 정보

이 예는 커뮤니티 사용자가 공지를 어떻게 경험하는지, 공지의 형태와 작동을 어떻게 구성하는지 보여줍니다.

커뮤니티 사용자 경험 공지



프로시저

다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 전역 공지 또는 **Forum** Announcements(포럼 공지)에서 New(새로 만들기)를 클릭한 다음 양식을 채웁니다.

공지 구성 양식

공지 유형	읽기 전용입니다. 수행 중인 작업에 따라 전역 공지 또는 포럼 공지로 설정됩니다.
활성	구성원에게 공지를 게시하려면 이 확인란을 선택합니다.

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

	공지를 취소하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
제목	공지 제목을 표시합니다. • 이 텍스트는 요약 텍스트 위에 표시됩니다. • 이메일에서 텍스트는 메시지의 제목입니다.
요약	공지의 컨텐츠입니다. • 이 텍스트는 제목 텍스트 아래에 표시됩니다. • 이메일에서 텍스트는 메시지의 본문입니다.
시작/종료	• 시작: 공지를 표시할 날짜 및 시간입니다. • 종료: 공지를 더 이상 표시하지 않을 날짜 및 시간입니다.
이메일 알림 전송	알림을 브로드캐스팅하는 것 외에 이메일 메시지로도 구성원에게 공지를 보내려면 이 확인란을 선택합니다.
우선 표시	이 공지를 목록의 첫 번째 공지로 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
공개	로그인하지 않은 포럼 구성원이 공지를 볼 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
포털	알림을 표시하는 포털입니다. 기본값: 커뮤니티. 주: 값을 지정하지 않으면 공지가 포털에 나타나지 않습니다.
대상 클릭	대상 클릭 설정은 공지에 대한 링크를 만듭니다. • 없음: 링크 없음. • 페이지: 현재 브라우저 탭에 있는 서비스 포털 페이지를 엽니다. • 현재 브라우저 탭의 **URL**: 현재 브라우저 탭에서 지정된 URL을 엽니다. • 새 브라우저 탭의 **URL**: 새 브라우저 탭에서 지정된 URL을 엽니다.
상세 정보 URL	대상 클릭의 URL 옵션을 선택한 경우 상세 정보 **URL** 필드에 URL을 입력합니다.
상세 정보 링크 텍스트	대상 클릭이 없음인 경우에만 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.

	• 요약 텍스트 아래에 링크를 표시하려면 상세 정보 링크 텍스트 필드에 링크 텍스트를 입력합니다. • 공지의 제목 텍스트를 링크로 사용하려면 상세 정보 링크 텍스트를 비워 둡니다.
포럼	이 설정은 포럼 공지에 대해서만 나타납니다. 관리 자격이 있는 포럼의 슬러시버킷입니다. 포럼에 공지를 표시하려면 포럼을 선택됨 목록으로 이동합니다.
옵션 해제	이 설정은 전역 공지에 대해서만 나타납니다. 사용자가 알림을 해제할 수 있는 방법을 결정합니다.

다음에 수행할 작업

- 공지를 업데이트하려면 필요에 따라 설정을 업데이트 한 다음 업데이트를 클릭합니다. 이메일 알림 전송을 지정한 경우 업데이트된 이메일 메시지를 보낼지 묻는 메시지가 나타납니다.
- 공지를 취소하려면 활성 확인란의 선택을 취소합니다.

커뮤니티에 추천 컨텐츠 추가

커뮤니티에 추천 컨텐츠를 추가하거나 편집하여 커뮤니티 홈페이지, 포럼 홈페이지 또는 두 곳에 모두 추천 컨텐츠 섹션이 표시되도록 합니다.

시작하기 전에

필요에 따라 다음 속성을 설정합니다.

추천 컨텐츠 속성

속성 이름	설명
sn_communities.default_featured_days	컨텐츠가 추천 컨텐츠가 되는 기본 일수입니다. 종료 날짜는 추천 컨텐츠가 게시되기 시작하는 날짜부터 계산됩니다.
sn_communities.max_featured_limit	포럼 또는 전역 수준에 허용되는 최대 추천 컨텐츠 분량
sn_communities.featured_global_notify_user	커뮤니티 홈페이지에 추천 컨텐츠가 게시되면 커뮤니티 사용자에게 알림을 보냅니다. 이 속성은 기본적으로 비활성입니다. **주:** 알림은 항상 커뮤니티 관리자와 중재자에게 전송됩니다.

추천 컨텐츠가 만료될 때 이메일 알림을 보내려면 추천 컨텐츠 만료 예정 작업을 활성으로 설정합니다.

필요한 역할: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin 또는 sn_communities.forum_moderator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 커뮤니티 홈페이지로 이동합니다.
2. 추천할 컨텐츠를 클릭합니다.

   주:
   질문과 답변 컨텐츠 유형에는 기본적으로 추천이 활성화되어 있지 않습니다. 질문 또는 답변 컨텐츠 유형에 추천을 활성화하려면 커뮤니티 〉 관리자 〉 콘텐츠 유형. 활성화할 컨텐츠 유형을 클릭하고 추천 허용 확인란을 선택합니다. 같은 방법으로 컨텐츠 유형에 추천을 비활성화할 수도 있습니다.

3. **...**, 추천으로 표시를 차례로 클릭합니다.
4. 추천 컨텐츠 팝업 창에서 컨텐츠를 커뮤니티 홈페이지에 추천할지, 특정 포럼에 추천할지 선택합니다.
   컨텐츠가 추천되었다는 알림은 컨텐츠 작성자, 게시물에 코멘트를 단 커뮤니티 사용자, 게시물을 구독하는 커뮤니티 사용자에게 전송됩니다. 추천 컨텐츠가 만료되었거나 다른 사용자에 의해 추천 컨텐츠 목록에서 제거된 경우, 커뮤니티 및 포럼 관리자에게 공지됩니다.

커뮤니티 사용자에게 이메일

커뮤니티에서 바로 커뮤니티 사용자에게 비공개 메시지를 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin 또는 sn_communities.forum_moderator

이메일 클라이언트를 구성해야 합니다.

이 태스크 정보
비공개 메시지는 금지된 단어 사용에 대한 경고, 신규 사용자 환영, 포럼에 잘못 게시된 컨텐츠에 대한 알림 등을 위해 사용됩니다. 커뮤니티 컨텐츠, 코멘트, 순위표 또는 커뮤니티 프로파일 페이지에서 사용자에게 비공개적으로 메시지를 보낼 수 있습니다.

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지로 이동합니다.
2. 커뮤니티 사용자 이름을 가리킵니다.
3. 이메일 사용자를 클릭합니다.

   주:
   로컬 이메일 클라이언트에서 이메일이 열립니다.

SEO 데이터를 지원하는 커뮤니티 페이지

외부 검색 엔진을 사용하여 커뮤니티 구성원에 대한 검색 결과를 향상하기 위해 Communities 애플리케이션에서 SEO 메타 태그를 생성하여 질문, 주제, 포럼 및 기타 페이지 유형에 넣습니다.

주:
페이지 내 자동 생성되는 SEO 태그가 필요에 맞지 않는 경우에는 SEO 태그를 변경할 수 있습니다. 커뮤니티 페이지의 SEO 수정 문서를 참조하십시오.

자동 생성된 **SEO** 데이터가 포함된 페이지

Communities 애플리케이션은 커뮤니티 서비스 포털의 다음 페이지에 대한 SEO 메타 태그를 자동으로 생성합니다. 다음 표에서는 생성되는 데이터에 대해 자세히 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.

- community_question
- community_blog
- community_document
- community_video
- community_event
- community_forum
- community_topic

자동 생성되는 **SEO** 태그

검색 가능한 페이지 종류	페이지에 자동 생성되는 태그
질문, 블로그, 문서, 비디오 및 이벤트	• *title* 메타 태그는 “<forum name> - <content short description>" 텍스트로 채워집니다. • *description* 메타 태그는 텍스트 “<forum name> - <topic names> - <first 100 characters of the body of the content>" 텍스트로 채워집니다.
포럼	• *title* 메타 태그는 “<forum name>" 텍스트로 채워집니다. • *description* 메타 태그는 “<forum description>" 텍스트로 채워집니다.
주제	• *title* 메타 태그는 “<topic name>" 텍스트로 채워집니다. • *description* 메타 태그는 “<topic description>" 텍스트로 채워집니다.
순위표 페이지	제목 메타 태그는 “〈community name〉” 텍스트로 채워집니다.

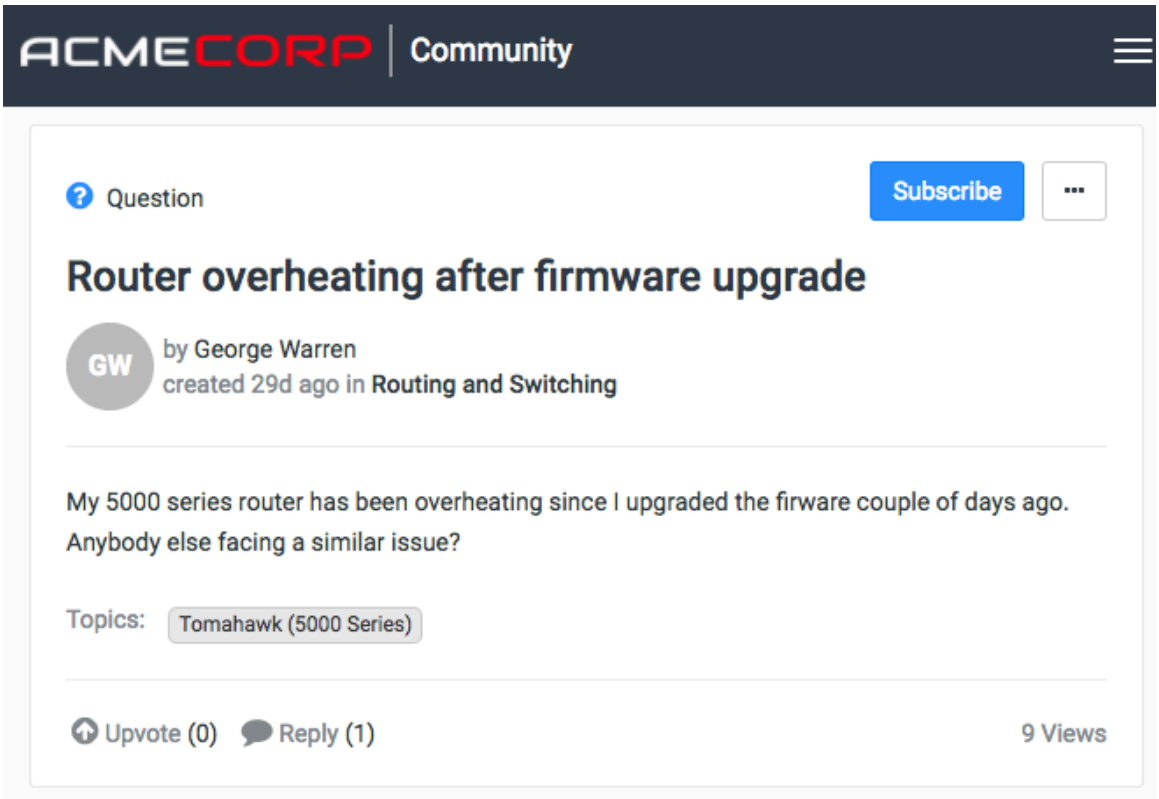
커뮤니티 페이지의 **SEO** 수정

자동 생성된 SEO 메타 태그가 필요에 맞지 않는 경우 태그를 수정하거나 대체할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

이 태스크 정보
이 예시 질문 페이지(ID *community_question*)의 소스 코드는 Communities 애플리케이션이 페이지에 삽입한 *description* 메타 태그(노란색으로 강조 표시됨)를 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.




```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
'5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page- {{page.sys_id}}
v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head sp- metatags=""><title>Routing and
Switching - Router overheating after firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge;
IE=10"></meta><meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=no"></meta><meta name="apple-
mobile-web-app-capable" content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control" content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta http-
equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description" content=Routing
and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series router has been overheating
since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link
href="favicon.ico?v=4" rel="shortcut icon"></link>
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a75921f9619
d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link rel="stylesheet" type="text/css"
href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a75921f9619
71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
rel="stylesheet" href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session, user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
    //record watch / presence
    window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
    window.NOW.user_name = xxxxxxx
    window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```


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

description 메타 태그 텍스트는 *communitiy_question* 기록에서 가져온 세 개의 데이터 필드로 구성됩니다. 태그에서 이 값은 하이픈으로 구분됩니다.

- *description* 메타 태그의 첫 부분은 질문 기록의 ## ## 필드 값입니다. 이 예에서 포럼 이름은 Routing and Switching입니다.
- 태그의 두 번째 부분은 기록의 ## 필드 값으로, 이 예시에서는 Tomahawk (5000 Series).
- 태그의 세 번째 부분은 기록에 있는 ## 필드의 처음 100자로 생성됩니다. My 5000 series router has been overheating since I upgraded the firware couple of days ago. Anybody.

Communities 애플리케이션은 질문 페이지의 *description* 메타 태그 외에 파란색으로 강조 표시된 *title* 태그를 삽입합니다. 제목은 *communitiy_question* 기록의 두 값을 사용하여 동적으로 생성됩니다.

- 포럼 이름(이 예에서는 Routing and Switching)
- 짧은 설명(이 예에서는 Router overheating after firmware upgrade)

프로시저

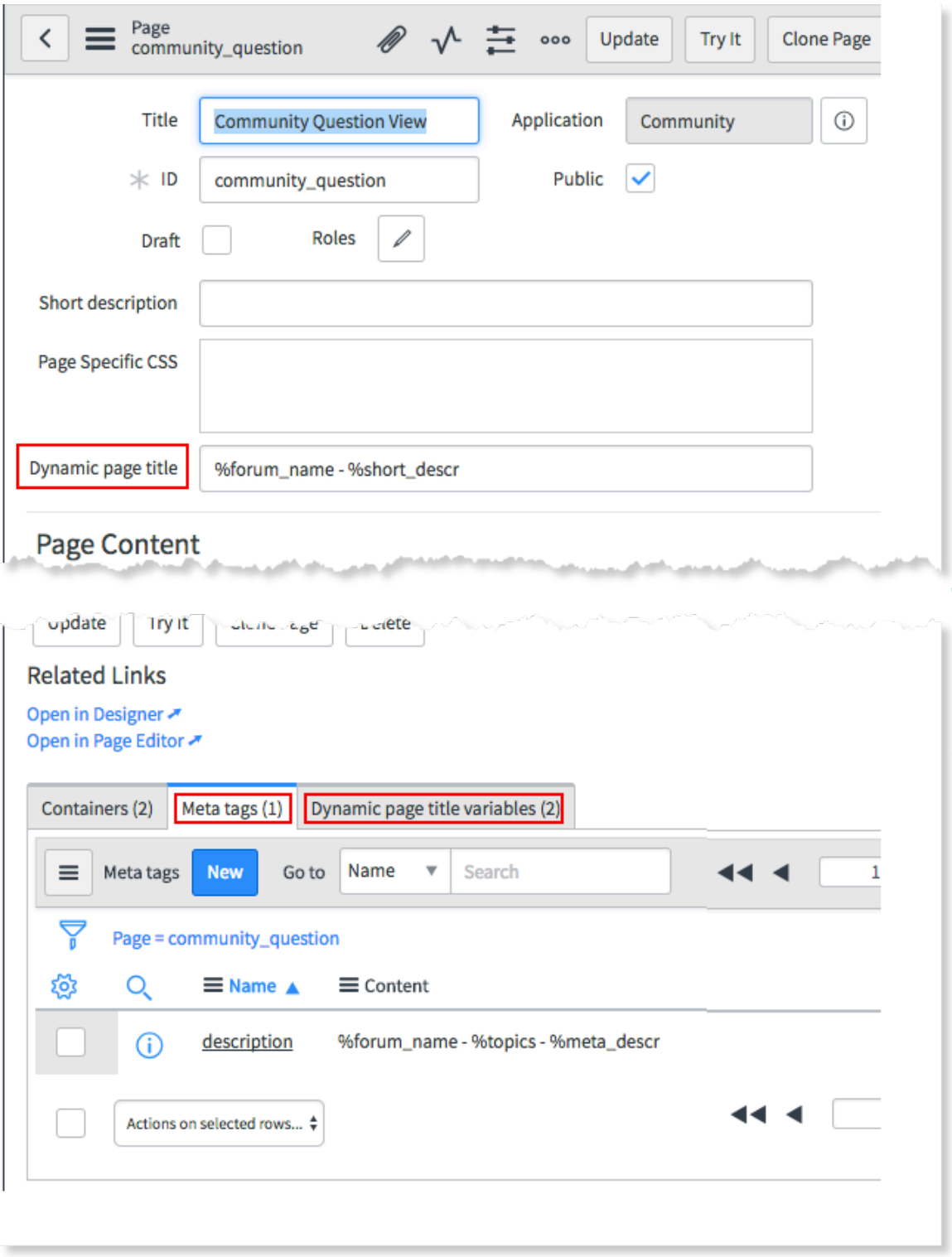
1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 페이지.
2. 포털 페이지 목록에서 업데이트할 페이지의 **ID**(이 예에서는 *community_question*)를 클릭합니다.

   SEO 데이터를 지원하는 커뮤니티의 페이지 목록을 참조하십시오.

3. 페이지 양식에서 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.

- 메타 태그 관련 목록에서 메타 태그를 수정하거나 추가합니다.
- 제목 텍스트의 구조를 수정하거나 텍스트를 생성하는 변수를 수정하거나 대체하여 동적 페이지 제목을 수정합니다. 동적 페이지 변수 관련 목록에 변수 정의가 나타납니다.



Communities용 플랫폼 분석 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 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.

대시보드의 퍼포먼스 분석 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다. 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석의 값을 얻을 수 있습니다.

주:
솔루션에는 기본적으로 비활성화되어 있는 대시보드가 몇 가지 포함되어 있습니다. 이러한 대시보드를 활성화하여 비즈니스 요구에 따라 최종 사용자에게 표시되도록 할 수 있습니다.

이 플랫폼 분석 솔루션의 모든 기능에 무제한으로 액세스하려면 퍼포먼스 분석 구독을 구매합니다. 자세한 내용은 퍼포먼스 분석 구독 활성화 를 참조하십시오.

에 대한 Communities솔루션을 사용하도록 설정하려면 관리자가 다음으로 이동합니다. 시스템 정의 〉 플러그인 및 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Communities 플러그인을 활성화합니다.

관련 정보

플랫폼 분석 솔루션

Performance Analytics 구독 활성화

Communities 성과 대시보드 보기

Communities 대시보드는 커뮤니티 사용량, 구성원 자격, 컨텐츠 유형 및 활동, 포럼 및 주제별 동향에 대한 최신 상태를 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pa_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 대시보드.
2. 목록에서 커뮤니티 〉 커뮤니티 대시보드.
   대시보드 탭에서:
   - 컨텐츠 유형은 질문, 답변, 코멘트, 블로그, 비디오 또는 문서입니다.
   - "소셜 활동"은 송신자 이외의 사용자가 추가하는 주제에 대한 응답(답변, 코멘트, 블로그, 비디오 또는 문서)입니다.
   - 컨텐츠 점수 데이터는 지난 30일 동안 생성된 컨텐츠에 대한 것입니다.
   - 세부 데이터 또는 추세 차트를 보려면 성과표를 클릭합니다.

성과 대시보드에 표시되는 탭

개요 탭	성과표 각 성과표에서 현재 기간 동안의 변경 비율은 커뮤니티 수명 기간 전체의 총합 아래에 표시됩니다. ○ 현재 구성원 수와 총 질문 개수입니다. ○ 질문한 사용자가 해결됨으로 표시한 질문의 비율입니다. ○ 답변되지 않은 질문의 비율입니다. ○ 총 첨부 파일 수(블로그, 비디오 및 문서)입니다. 차트

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

	◦ 커뮤니티 활동: 해당 월의 새 커뮤니티 구성원 수와 총 세션 수입니다. ◦ 모든 유형의 새 컨텐츠입니다. ◦ 소셜 활동별 상위 3개 포럼 및 주제: 다른 구성원으로부터 응답을 받은 주제와 포럼입니다. 영역 위에 커서를 놓으면 활동 횟수가 표시됩니다.
컨텐츠 분석 탭	어떤 차트든 세부 항목을 선택하여 가장 인기 있는 컨텐츠 유형, 포럼 또는 주제별로 검토할 수 있습니다. ◦ 새 컨텐츠 및 선택한 세부 항목에 대해 최근 몇 개월 동안 컨텐츠를 기고한 활성 구성원 수입니다. ◦ 선택한 세부 항목에 대해 조회수가 가장 많은 상위 10개 항목입니다.
포럼 분석 탭	◦ 히트맵은 컨텐츠(총 현재 컨텐츠 볼륨), 조회수(총 고유 사용자 조회수) 및 소셜 활동에 대한 데이터를 보여줍니다. 포럼은 세로 축에 나열되고 컨텐츠 유형은 가로 축에 표시됩니다. ◦ 추가 **KPI**: 포럼의 핵심성과지표 데이터입니다.
주제 분석 탭	◦ 히트맵은 컨텐츠(총 현재 컨텐츠 볼륨), 조회수(총 고유 사용자 조회수) 및 소셜 활동에 대한 데이터를 보여줍니다. 주제는 세로 축에 나열되고 컨텐츠 유형은 가로 축에 표시됩니다. ◦ 추가 **KPI**: 주제의 핵심성과지표 데이터입니다.
관리 분석 탭	히트맵에 이동된 게시물 수와 추천 컨텐츠에 대한 데이터가 표시됩니다.

관련 정보

Performance Analytics 성과표

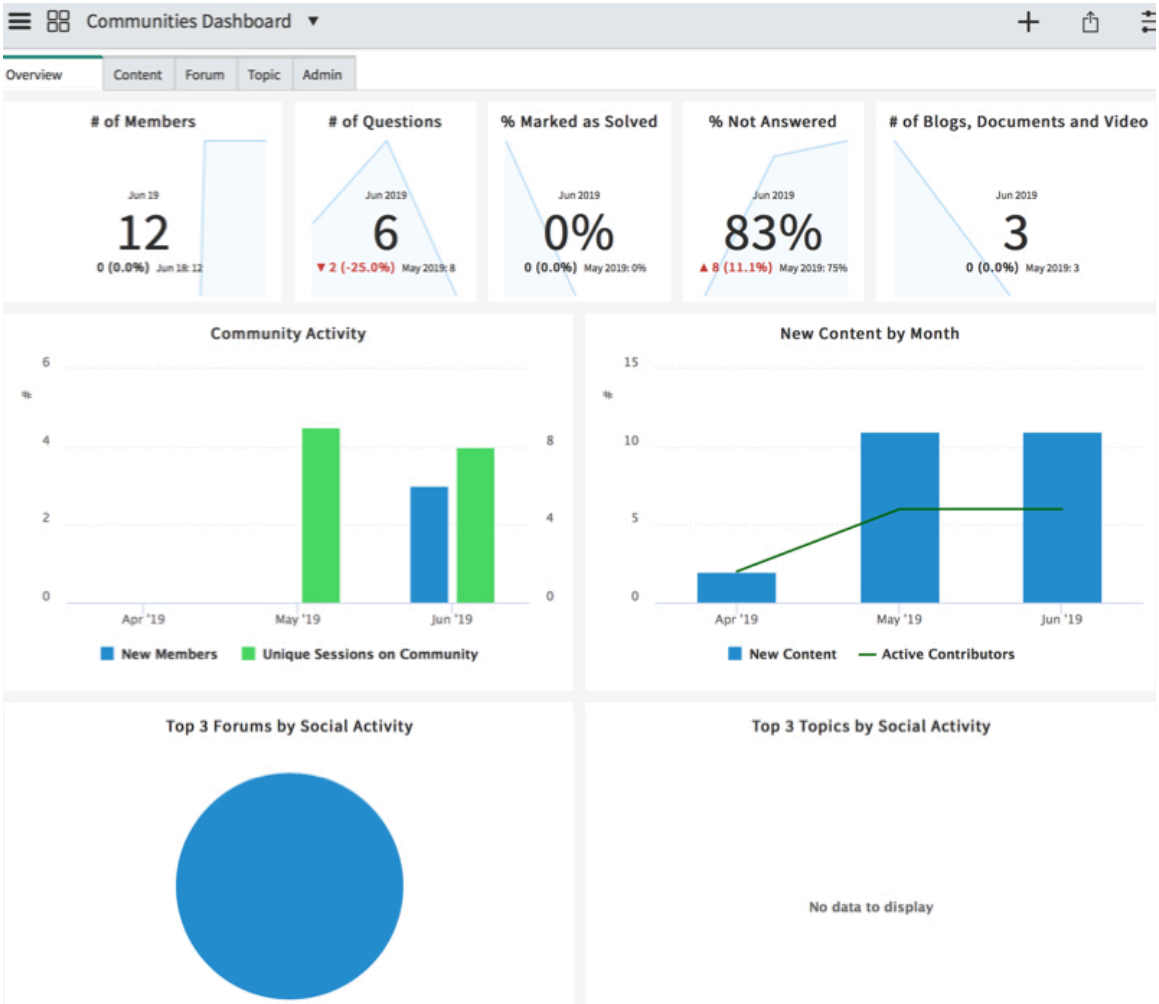
Performance Analytics 위젯

Communities 대시보드

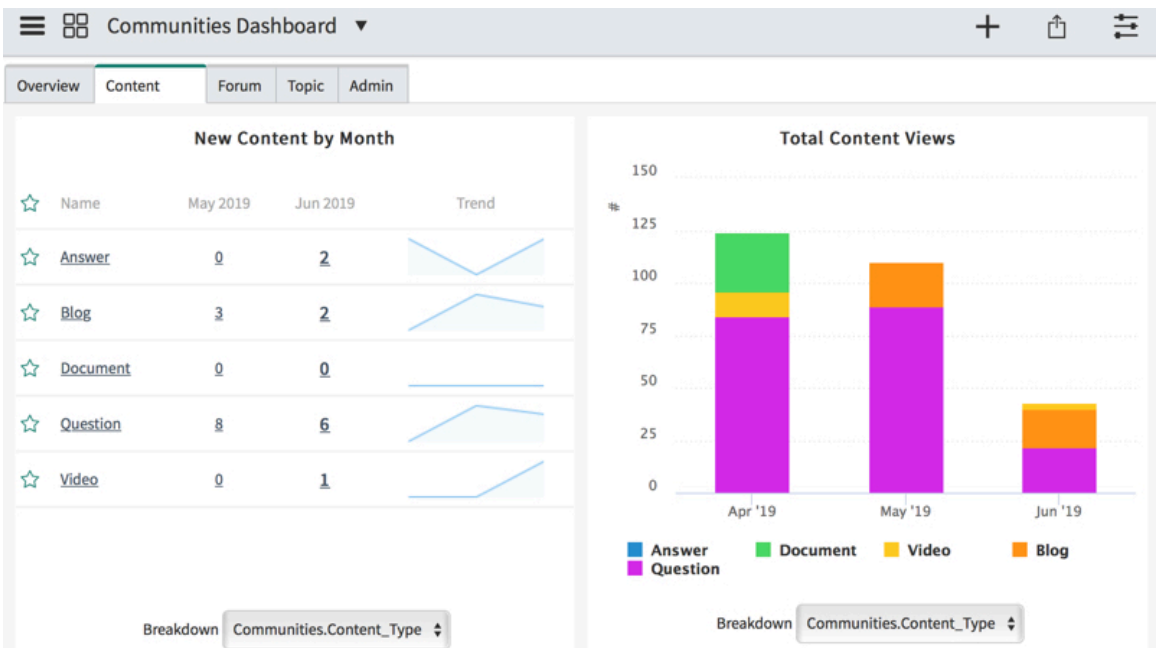
Communities 대시보드는 커뮤니티 사용량, 구성원 자격, 컨텐츠 유형 및 활동, 포럼, 주제 및 관리자별 동향에 대한 최신 상태를 보여줍니다.

© 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.

개요 탭

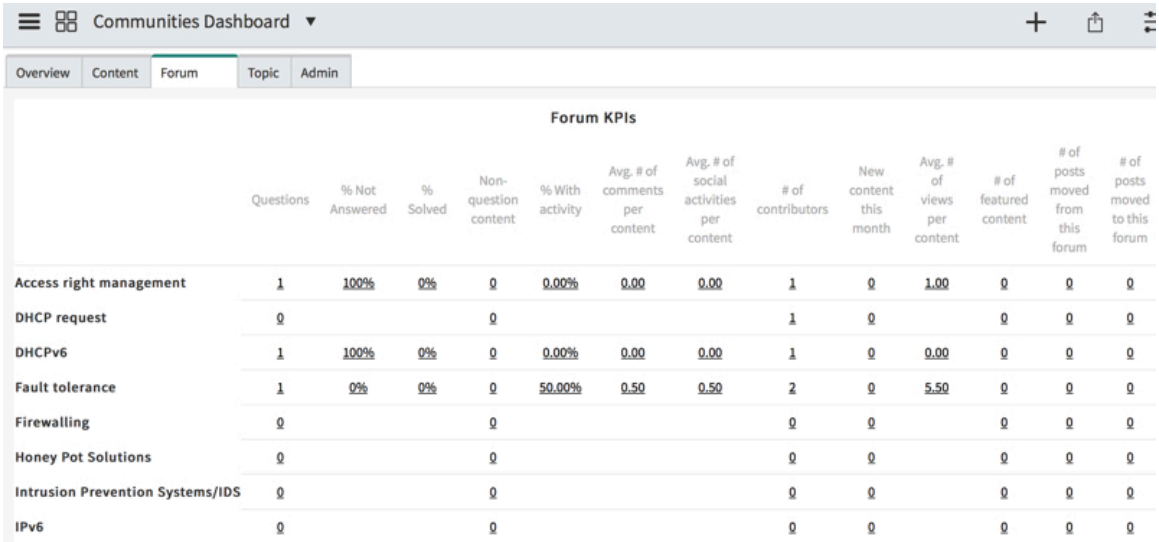


컨텐츠 탭



© 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.

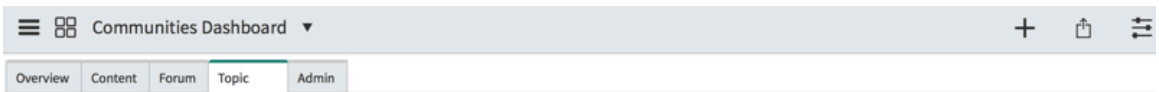
포럼 탭



Forum KPIs

	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content	# of featured content	# of posts moved from this forum	# of posts moved to this forum
Access right management	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	1.00	0	0	0
DHCP request	0			0				1	0		0	0	0
DHCPv6	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	0.00	0	0	0
Fault tolerance	1	0%	0%	0	50.00%	0.50	0.50	2	0	5.50	0	0	0
Firewalling	0			0				0	0		0	0	0
Honey Pot Solutions	0			0				0	0		0	0	0
Intrusion Prevention Systems/IDS	0			0				0	0		0	0	0
IPv6	0			0				0	0		0	0	0

주제 탭

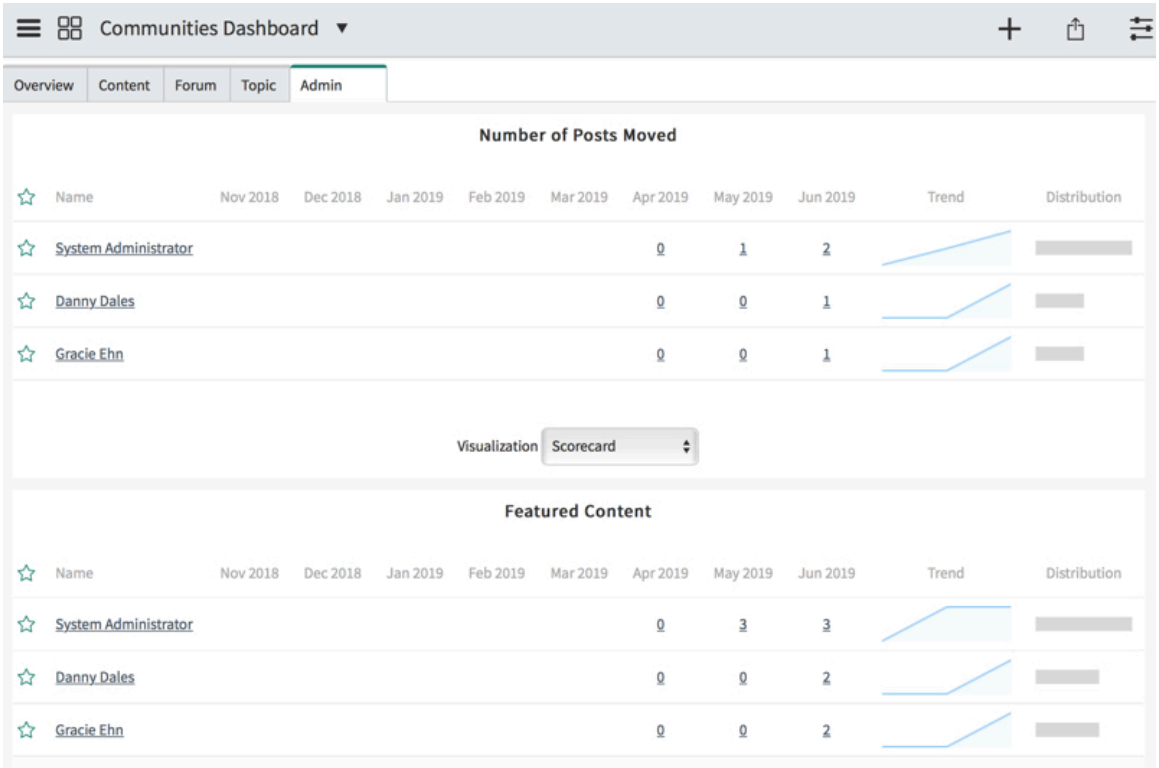


Topic KPIs

	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content
Patriot (3000 Series)	0			0				0	0	
Scud (4000 Series)	0			1	0.00%	0.00	0.00	2	0	12.00
Sidewinder (1500 Series)	0			0				0	0	
Tomahawk (5000 Series)	0			2	0.00%	0.00	0.00	2	0	9.00
Trident (5500 Series)	1	100%	0%	1	0.00%	0.00	0.00	1	0	5.00

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자	필요한 역할
커뮤니티 중재자	sn_communities.community_moderator
중재 관리자	sn_communities.moderation_admin
커뮤니티 관리자	sn_communities.admin
포럼 관리자	sn_communities.forum_admin
포럼 중재자	sn_communities.forum_moderator
컨텐츠 생성자	pa_viewer, pa_admin

표시기

Communities 대시보드에는 다음과 같은 핵심성과지표가 표시됩니다.

구성원 수(#)

총 구성원 수입니다.

질문 수(#)

지난 30일 동안 생성된 질문 수입니다.

해결됨으로 표시된 비율(%)

지난 30일 동안 생성된 질문 중 해결됨으로 표시된 질문 수입니다.

응답 안 함(%)

지난 30일 동안 생성된 질문 중 답변되지 않은 질문 수입니다.

블로그, 문서 및 비디오의 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.

지난 30일 동안 생성된 블로그와 문서, 비디오의 수입니다.

질문이 아닌 컨텐츠

게시된 블로그, 비디오 및 문서 개수입니다.

활동 포함(%)

하나 이상의 응답 또는 피드백이 있는 기본 또는 보조 커뮤니티 컨텐츠의 비율입니다.

컨텐츠 당 평균 소셜 활동 수(#)

활성 상태의 기본 또는 보조 커뮤니티 컨텐츠에 대한 평균 활동 수(도움이 됨, 추천, 코멘트 및 회신으로 표시된)입니다.

기고자의 수(#)

기고자 수입니다.

이 달의 새 컨텐츠

지난 30일 동안 새롭게 게시된 컨텐츠 게시물 개수입니다.

컨텐츠 당 평균 조회 수(#)

컨텐츠의 평균 조회 수입니다.

컨텐츠 당 평균 코멘트 수(#)

컨텐츠의 평균 코멘트 수입니다.

추천 컨텐츠의 수(#)

추천된 컨텐츠 게시물 개수입니다.

활동에서 옮겨진 컨텐츠의 수(#)

활동에서 옮겨진 컨텐츠 게시물 개수입니다.

활동으로 옮겨진 컨텐츠의 수(#)

활동으로 옮겨진 컨텐츠 게시물 개수입니다.

세부 항목

다음 세부 항목은 대시보드의 지표에 적용됩니다.

- Communities 컨텐츠 유형
- Communities 포럼
- Communities 주제

데이터 시각화

대시보드에는 다음과 같은 시각화가 포함됩니다.

제목	유형	설명
커뮤니티 활동	열	월별 커뮤니티 새 구성원 수와 전체 세션 수를 확인합니다.
월별 새 컨텐츠	열	월별 새 컨텐츠 게시물 개수를 확인합니다.
소셜 활동별 상위 3개 포럼	원형	다른 구성원으로부터 응답을 받은 포럼을 확인합니다. 소셜 활동은 컨텐츠를 처음 게시한 사용자 이외의 사용자가 추가하는 주제에 대한 응답

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

제목	유형	설명
		(답변, 코멘트, 블로그, 비디오 또는 문서)입니다.
소셜 활동별 상위 3개 주제	원형	다른 구성원으로부터 응답을 받은 주제를 확인합니다.
월별 새 컨텐츠	단일 점수	월별 새로 생성된 컨텐츠, 포럼 또는 주제의 분량을 확인합니다. 어떤 차트든 세부 항목을 선택하여 가장 인기 있는 컨텐츠 유형, 포럼 또는 주제별로 검토할 수 있습니다.
총 컨텐츠 뷰	열	각 컨텐츠 유형의 월별 조회수를 확인합니다.
포럼 KPI	단일 점수	포럼의 다른 지표를 봅니다.
주제 KPI	단일 점수	주제의 다른 지표를 봅니다.
이동된 컨텐츠 수	단일 점수	커뮤니티 관리자와 커뮤니티 중재자가 이동한 월별 컨텐츠 게시물 개수를 확인합니다.
추천 컨텐츠	단일 점수	여러 사용자가 추천한 월별 게시물 개수를 확인합니다.

Communities로 소셜 **Q&A** 데이터 마이그레이션

Communities에 기존 소셜 Q&A 컨텐츠를 마이그레이션하려는 경우, 스크립트를 사용하여 데이터를 마이그레이션할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.admin
Customer Communities 플러그인(com.sn_customer_communities)을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. `## QA# ##### ######` 스크립트를 검색하여 엽니다.
3. 스크립트를 활성화하려면 활성 확인란을 선택하고 업데이트를 클릭합니다.
   이 스크립트는 기본적으로 비활성화되어 있습니다.
4. 수정 스크립트 실행을 클릭합니다.
   수정 스크립트 실행 팝업이 나타납니다.
5. 백그라운드로 진행을 클릭합니다.
   실행 시간이 긴 스크립트 또는 예상 실행 시간을 알 수 없는 경우 항상 이 옵션을 사용합니다.
6. 수정 스크립트의 상태를 확인하고, 진행 작업자 표시 관련 목록에서 결과를 검토합니다.

다음에 수행할 작업

다음 정보를 확인하십시오.

- 소셜 Q&A 컨텐츠가 있는 모든 지식베이스에 대해 새 포럼이 생성됩니다.
- 모든 질문, 답변, 코멘트, 유용한 투표와 추천이 마이그레이션됩니다.

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

- 모든 조회수, 답변 개수 및 코멘트 수가 마이그레이션됩니다.
- 소셜 Q&A의 질문에 대해 수락된 해결책은 Communities에서 정답으로 표시됩니다.
- 소셜 Q&A 데이터가 포함된 모든 지식베이스에 대해 소셜 Q&A가 비활성화됩니다. 이러한 지식베이스에 대한 소셜 Q&A 컨텐츠가 더 이상 표시되지 않습니다.

커뮤니티 로그 보기

커뮤니티 로그는 커뮤니티에서 컨텐츠를 보거나 검색한 사람에 대한 정보를 표시합니다. 필터링하지 않는 한, 목록 보기에는 모든 로그 항목이 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 관리자 〉 검색 로그 또는 로그 보기를 참조하십시오.
2. 로그를 봅니다.

커뮤니티 로그

로그	설명
검색 로그	커뮤니티에서의 대상 및 위치를 검색 한 사람을 봅니다.
로그 보기	커뮤니티에서 누가 어디에 있는 무엇을 보았는지 확인합니다.

커뮤니티 피드백 및 책갈피 테이블 보기

피드백 및 책갈피 테이블을 통해 어떤 커뮤니티 컨텐츠가 피드백을 받거나 책갈피로 지정되었는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.forum_admin 또는 sn_communities.forum_moderator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 피드백.
2. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 피드백을 받은 컨텐츠, 피드백 유형, 피드백을 제공한 사용자를 확인하려면 피드백을 클릭합니다.
   - 책갈피를 클릭하면 책갈피로 지정된 컨텐츠와 추가한 사람이 표시됩니다.

토론에서 케이스 생성

내부 전문가들을 토론 스레드에 참여시키려면 커뮤니티 질문에서 바로 케이스를 생성하면 됩니다.

커뮤니티 질문에서 케이스를 생성하려면 Customer Service Management(com sn_customerservice) 플러그인을 활성화해야 합니다.

Customer Service Management 애플리케이션에서 접촉 창구 또는 소비자인 커뮤니티 사용자가 게시한 질문에도 이 기능을 사용할 수 있습니다. 질문에 답변이 있거나 없을 수 있습니다.

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

주:
케이스는 질문에서만 생성할 수 있습니다.

다음 두 사용자 집합이 질문에서 케이스를 생성할 수 있습니다.

- 고객 서비스 에이전트, 소비자 서비스 에이전트, 고객 서비스 관리자.
- sn_customerservice.proxy_case_creator 역할을 가진 사용자. 커뮤니티 관리자와 커뮤니티 중재자는 이 역할을 상속합니다.

토론에서 생성되는 서비스 케이스 관리

커뮤니티 토론에서 생성된 케이스에 대한 매개변수가 그에 따라 라우팅되도록 구성합니다.

토론에서 서비스 케이스를 생성하려면 커뮤니티의 질문에서 얻은 정보를 케이스 양식의 필드로 매핑하는 구성이 필요합니다. 이 기능에는 케이스 생성 구성이 포함됩니다. 이 구성은 원본 및 대상 테이블을 정의하고, 원본 필드를 대상 필드로 매핑합니다. 이 구성은 CSM 테이블 맵 테이블 〔csm_table_map〕에 저장됩니다. 시스템 관리자는 필요에 따라 이 구성을 수정할 수 있습니다.

케이스 생성 구성은 소셜 Q&A 질문 테이블 〔kb_social_qa_question〕을 원본 테이블로, 케이스 테이블 〔sn_customerservice_case〕를 대상 테이블로 사용합니다. 여기에는 다음과 같은 매핑 정보가 포함됩니다.

매핑 정보 구성 양식

질문 정보	케이스 정보
질문	짧은 설명
질문 작성자	접촉 창구 또는 소비자
질문 작성자 계정	계정
오픈한 사람	로그인한 커뮤니티 사용자
우선순위	낮음(우선순위 = 4)
채널	커뮤니티

이러한 테이블 간의 매핑을 추가로 생성하려면 CSM 테이블 맵 테이블의 케이스 생성 구성에 추가 필드를 추가합니다. 질문에서 케이스 생성 기록 생성자에 필요한 대로 이 필드를 포함합니다.

지식 수집 활성화

구조화되지 않은 대화를 구조화된 지식 문서로 변환하도록 커뮤니티에서의 지식 수집을 구성하여 정보에 보다 쉽게 접근할 수 있게 합니다.

커뮤니티 관리자는 다음 작업을 수행하여 지식 수집을 구성합니다.

- Knowledge Management Service Portal 플러그인(com.snc.knowledge_serviceportal)을 활성화합니다.
- 특정 지식베이스에 지식 문서를 저장하려면 포럼에 지식베이스를 추가합니다.

  주:
  한 포럼에 하나의 지식베이스만 추가할 수 있습니다. 동일한 지식베이스를 여러 포럼에 사용할 수 있습니다.

- 수집된 컨텐츠를 분류하려면 지식 범주를 포럼 주제에 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.

커뮤니티 중재

커뮤니티 중재자는 커뮤니티에 게시되는 부적절한 컨텐츠를 줄여 컨텐츠 품질을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator 또는 sn_communities.moderation_admin

프로시저

1. 커뮤니티 중재를 위한 요구사항을 정의합니다.
   - 최초 게시자는 자동 중재를 받아야 합니까?
   - 사용자 컨텐츠에서 사용을 금지해야 하는 단어는 무엇입니까?
   - 시스템이 금지된 단어가 포함된 컨텐츠를 게시할 수 없게 해야 합니까?
   - 사용자가 부적절한 컨텐츠를 보고할 수 있도록 하시겠습니까?
   - 시스템이 자동으로 금지할 때까지 각 사용자에게 몇 회까지 위반이 허용됩니까?
2. 커뮤니티로 이동하여 중재 또는 중재 작업 메뉴와 필요한 모듈을 선택합니다.
3. 커뮤니티에 대해 다음 측면 중 하나 이상을 구성합니다.

일반 중재 설정 구성

사용자 및 사용자 그룹의 컨텐츠를 언제 중재할지 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.moderation_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 중재 〉 중재 설정.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

중재 설정 양식

필드	설명
절대 중재되지 않는 사용자	이러한 사용자의 컨텐츠는 절대 중재되지 않습니다.
항상 중재되는 사용자	이러한 사용자의 컨텐츠는 항상 중재됩니다.
절대 중재되지 않는 사용자 그룹	이러한 사용자 그룹의 컨텐츠는 절대 중재되지 않습니다.
항상 중재되는 사용자 그룹	이러한 사용자 그룹의 컨텐츠는 항상 중재됩니다.
사용자가 설정을 위반한 경우 컨텐츠 숨김	중재자가 승인할 때까지 사용자가 쓴 컨텐츠를 숨기는 확인란입니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

새 사용자에 대한 중재 설정 구성

부적절한 사용자의 기고를 막도록 시스템을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.moderation_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 중재 〉 중재 설정.
2. 새 사용자 관련 목록을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

중재 설정 양식

필드	설명
새 사용자 컨텐츠 임계치	중재할 사용자 게시물 수입니다.
사용자 예외 목록	중재를 위한 새 사용자 컨텐츠 임계치에 포함되지 않는 새 사용자입니다.
사용자 그룹 예외 목록	중재를 위한 새 사용자 컨텐츠 임계치에 포함되지 않는 사용자 그룹입니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

남용 보고 구성

사용자의 컨텐츠 및 프로파일 남용 보고 가능 여부를 구성하고, 남용 보고 임계치를 설정하고, 남용 보고 사유를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.moderation_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 중재 〉 중재 설정.
2. 남용 관련 목록을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

중재 설정 양식

필드	설명
컨텐츠 남용 보고 사용	사용자가 부적절한 컨텐츠를 보고할 수 있도록 하는 확인란입니다.
프로파일 남용 보고 사용	사용자가 부적절한 프로파일을 보고할 수 있도록 하는 확인란입니다.
남용 보고 임계치	다른 사용자에게 컨텐츠가 표시되지 않도록 하는 특정 컨텐츠(질문, 블로그, 비디오, 답변, 코멘트)에 대한 남용 보고서 개수입니다.
컨텐츠 남용 보고 사유 목록	사용자가 부적절한 컨텐츠 기고를 보고하는 이유가 될 수 있는 구문입니다. 파이프 기호 |를 사용하여 각 구문을 구분합니다. 예를 들어, 이 컨텐츠는 악의적입니다|이 컨텐츠는 공격적인 단어를 사용했습니다|스팸|부적절한 미디어.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
프로파일 남용 보고 사유 목록	사용자가 부적절한 사용자 프로파일을 보고하는 이유가 될 수 있는 구문입니다. 파이프 기호 |를 사용하여 각 구문을 구분합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

사용자 금지 구성

사용자가 컨텐츠를 생성하거나 편집하는 것을 금지하기까지 가능한 위반 횟수를 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.moderation_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 중재 〉 중재 설정.
2. 사용자 금지 관련 목록을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

중재 설정 양식

필드	설명
사용자 금지 사용	사용자 금지를 활성화하는 확인란입니다.
위반 임계치	자동으로 금지되기 전 사용자에게 허용된 위반 횟수입니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

중재 필터 구성

컨텐츠를 중재하는 방식을 관리하는 중재 필터를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.moderation_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 중재 〉 중재 필터.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 금지된 키워드 필터를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

금지된 키워드 필터 중재 양식

필드	설명
필터 이름	필터의 이름입니다.
활성	필터를 활성 상태로 만드는 확인란입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
동기	컨텐츠가 제출될 때 자동으로 중재하기 위한 확인란입니다. 필터에 정의된 금지 단어를 포함하는 컨텐츠는 게시되지 않습니다. 확인란의 선택을 취소하면 금지 단어가 사용될 경우 시스템이 중재 작업을 생성합니다. 해당 컨텐츠는 중재될 때까지 표시됩니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. 중재 필터 목록에서 필터 이름을 클릭합니다.
7. 목록에 금지 키워드 단어를 추가합니다.
   a. 키워드 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 키워드 필드에 키워드를 입력합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.
   d. 필요한 만큼 반복하여 목록에 키워드를 추가합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

사용자 금지

사용자의 부적절한 컨텐츠 게시를 금지하는 등, 사용자의 컨텐츠 생성이나 편집을 금지할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin 또는 sn_communities.community_moderator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 사용자 프로파일 〉 커뮤니티 프로파일.
2. 사용자 옆에 있는 미리 보기 아이콘을 클릭한 다음 사용자 금지를 클릭합니다.
   이 사용자는 금지됩니다. 커뮤니티 프로파일 목록에서 금지됨 열의 값은 **true**로 설정됩니다.

사용자 금지 취소

사용자가 컨텐츠를 다시 만들고 편집할 수 있도록 하려면 사용자 금지를 취소합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin 또는 sn_communities.community_moderator

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 다음으로 이동 커뮤니티 〉 사용자 프로파일 〉 커뮤니티 프로파일.
   - 다음으로 이동 커뮤니티 〉 중재 〉 중재로 금지된 사용자.
2. 사용자 옆에 있는 미리 보기 아이콘을 클릭한 다음 사용자 금지 취소를 선택합니다.
   사용자 금지가 취소됩니다. 커뮤니티 프로파일 목록에서 금지됨 열의 값은 **false**로 설정됩니다.

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

컨텐츠 승인 또는 거부

사용자가 부적절하다고 보고했거나 특정 커뮤니티 프로파일과 연결된 컨텐츠를 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin

이 태스크 정보
중재 작업은 커뮤니티 사용자가 부적절한 컨텐츠 또는 커뮤니티 프로파일을 보고할 경우 생성됩니다. 기본적으로 시스템은 커뮤니티 중재자 그룹에 작업을 할당합니다. 항상 특정 사용자나 그룹의 컨텐츠 중재를 요구하도록 시스템을 구성할 수도 있습니다.

중재자는 각 작업에 보고된 항목을 승인하거나 거부해야 합니다. 중재자가 컨텐츠를 거부하는 경우 컨텐츠를 기고한 커뮤니티 사용자에 대한 위반으로 간주됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 중재 작업 〉 나에게 할당됨.
2. 중재 작업을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

중재 작업 양식

필드	설명
할당 대상	작업에 할당된 사람입니다.
중재 메모	컨텐츠를 보고할 때 사용자가 입력한 메모입니다.
해결 메모	컨텐츠를 중재하면서 입력한 코멘트입니다.
작업 메모	사용자가 작업을 진행하는 동안 입력한 작업 메모입니다.
컨텐츠 승인	커뮤니티 규칙을 준수하는 컨텐츠를 승인합니다. 컨텐츠 상태가 완료 종결로 변경됩니다.
컨텐츠 거부	컨텐츠 또는 프로파일을 거부합니다. 컨텐츠 상태가 완료 종결로 변경되고 컨텐츠가 커뮤니티에서 숨겨집니다.

주:
다음으로 이동하여 기존 및 과거 중재 작업의 결과를 검토할 수 있습니다. 커뮤니티 〉 중재 〉 중재 결과. 중재 작업의 세부 정보를 보려면 작업을 클릭하십시오.

코멘트 비활성화

블로그, 문서, 비디오, 이벤트 또는 질문에 대한 코멘트를 비활성화하여 사용자가 코멘트를 게시하지 못하도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.forum_moderator, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin 또는 sn_communities.forum_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
커뮤니티 컨텐츠에 대한 코멘트를 비활성화하는 방법에는 두 가지가 있습니다. 새 컨텐츠를 게시하는 동안 코멘트를 비활성화거나, 사용자가 기존 컨텐츠에 코멘트를 게시하지 못하도록 제한할 수 있습니다.

주:
기존 질문에 대한 회신을 비활성화하거나 사용자가 추가 코멘트를 게시하지 못하도록 제한할 수 있습니다. 회신이 비활성화되어 있으면 새 질문을 게시할 수 없습니다.

프로시저

커뮤니티 홈페이지로 이동합니다.

- 새 커뮤니티 컨텐츠에 대한 코멘트를 비활성화하려면 다음을 수행합니다.
  a. 게시할 컨텐츠 유형을 선택합니다.
  b. 코멘트 비활성화 확인란을 선택합니다.
  c. 게시를 클릭합니다.
- 기존 커뮤니티 컨텐츠에 대한 코멘트를 비활성화하려면 다음을 수행합니다.
  a. 코멘트를 비활성화하려는 컨텐츠를 선택합니다.
  b. 추가 옵션 아이콘(⋯)을 클릭하고 편집을 클릭합니다.
  c. 코멘트 비활성화 확인란을 선택합니다.
  d. 저장을 클릭합니다.

코멘트를 비활성화했다는 확인 메시지가 나타납니다. 기존 컨텐츠에 대한 코멘트는 표시됩니다. 기존 코멘트를 편집하거나 새 코멘트는 게시할 수 없습니다. 코멘트를 비활성화하거나 활성화하면 모든 커뮤니티 및 포럼 관리자와 컨텐츠 작성자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

관련 정보
커뮤니티에 컨텐츠 게시 및 응답

컨텐츠 제거

커뮤니티 기준에 맞지 않는 컨텐츠를 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 컨텐츠 〉 컨텐츠.
2. 제거할 컨텐츠를 클릭합니다.
3. 먼저 선택한 행에 대해 수행할 작업 〉 삭제 을 클릭하고 항목 삭제를 확인합니다.

커뮤니티에서 지식 수집

커뮤니티에서 지식을 수집하고 특정 문제에 관한 비구조적 토론을 통해 구조적인 지식 문서를 만드십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.knowledge_harvester, sn_communities.admin 또는 sn_communities.moderation_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.

지식 수집이 활성화되어야 합니다.

이 태스크 정보

해결책을 수락하여 해결된 문제만 지식 문서로 수집할 수 있습니다.

프로시저

1. Communities 홈페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 컨텐츠 목록으로 이동합니다.
   - 포럼을 클릭합니다.
   - 토론 스레드(질문과 답변)를 검색합니다.
2. 먼저 질문 상태 〉 해결됨 문서의 작업을 수행하여 지식 문서로 변환할 수 있는 모든 토론을 필터링합니다.
3. 질문을 클릭합니다.
4. **...** 아이콘을 클릭한 다음 지식 수집을 클릭합니다.
5. 지식 수집 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지식 수집 양식

필드	설명
짧은 설명	짧은 설명 필드에 원래 질문이 자동으로 입력됩니다. 필요에 따라 짧은 설명을 편집할 수 있습니다.
첨부 파일	질문 및 수락된 솔루션에 연결된 모든 첨부 파일이 지식 문서에 자동으로 추가됩니다. 첨부 파일을 추가하거나 제거할 수 있습니다.
텍스트	원래 질문 및 수락된 솔루션의 본문이 텍스트 필드에 자동으로 입력됩니다. 필요에 따라 텍스트를 편집할 수 있습니다.
지식베이스	지식 문서가 추가된 지식베이스입니다. 기본적으로, 문서를 가져온 포럼에 연결된 지식베이스를 기반으로 추가됩니다. 필요에 따라 지식베이스를 변경할 수 있습니다.
범주	지식 문서의 범주입니다. 기본적으로 문서를 가져온 주제와 연결된 범주를 기반으로 입력됩니다. 필요한 경우 범주를 변경할 수 있습니다.
번호	KB(지식베이스) 번호는 문서에 자동으로 할당됩니다. 번호 필드는 편집할 수 없습니다.

6. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

커뮤니티 사용

컨텐츠를 공유하고 질문에 대답하고, 이벤트를 만들고, 피드백을 제공하는 등의 방법으로 커뮤니티에 참여합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

다음 중 하나 이상의 방법으로 커뮤니티를 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.

로그인한 사용자를 위한 커뮤니티 홈페이지 기능

커뮤니티 활동은 일반적으로 커뮤니티 홈페이지에서 시작됩니다. 로그인한 사용자에게는 로그인하지 않은 사용자의 경우와 다른 정보가 표시됩니다. 조직에서 홈페이지를 사용자 지정할 수 있습니다.

> **주:**
> 커뮤니티 서비스 포털 헤더 메뉴는 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다. 자세한 내용은 커뮤니티 서비스 포털 헤더 메뉴 구성 문서를 참조하십시오.

커뮤니티 홈페이지에서 다음과 같은 기능에 액세스하여 사용할 수 있습니다.

로그인한 사용자를 위한 커뮤니티 홈페이지

UI 구성요소	설명
공지	전체 커뮤니티를 대상으로 하는 공지를 봅니다.
커뮤니티 메뉴	모든 포럼과 모든 주제, 기타 빠른 링크로 이동합니다.
둘러보기	Communities 애플리케이션 작동 방식에 대한 추가 지침이 담긴 둘러보기를 봅니다. 관리자가 특정 페이지에 둘러보기를 생성하면 둘러보기가 나타납니다.
프로파일 사진	사용자의 프로파일 사진을 클릭하면 커뮤니티 프로파일을 보거나 로그아웃할 수 있습니다.
검색	검색 용어를 입력하십시오. 키워드를 입력하여 자동 완성 검색을 사용하거나, 하나 이상의 단어를 입력하여 모든 검색 결과를 볼 수 있습니다.
포럼 찾아보기	+ 아이콘을 클릭하여 사용 가능한 포럼을 8개까지 볼 수 있습니다. 포럼 목록 페이지로 이동하여 필요한 포럼을 검색하려면 모든 포럼 보기를 클릭합니다. 하위 포럼이 있는 경우, 상위 포럼 타일에 개수와 함께 나열됩니다. 링크를 클릭하여 하위 포럼 목록에 액세스합니다.
질문이 있으십니까? 입력을 시작하려면 여기를 클릭하십시오 및 컨텐츠 게시	질문을 게시하여 커뮤니티에 기고합니다. 질문, 블로그, 비디오, 문서 또는 이벤트를 클릭하여 컨텐츠를 추가하고 포럼에 할당합니다.
추천 컨텐츠	추천 커뮤니티 컨텐츠를 봅니다.
질문 필터	해결됨, 해결되지 않음, 회신 없는 질문을 보려면 질문으로 필터링합니다. **주:** 이 컨텐츠 옵션은 포럼에서 할당받은 권한에 따라 표시됩니다.
컨텐츠 목록 및 활동 피드	컨텐츠 목록과 활동 피드 사이에 전환합니다. 컨텐츠 유형, 포럼, 가장 최근 또는 인기, 컨텐츠가 생성된 시기에 따라 필터링할 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.

로그인한 사용자를 위한 커뮤니티 홈페이지

UI 구성요소	설명
	• 컨텐츠 목록: 커뮤니티에 추가된 모든 컨텐츠를 나열합니다. 회신이 업데이트된 시기, 코멘트, 정답으로 표시된 답변, 업데이트를 수행한 사용자를 표시합니다. 주: ○ 새 코멘트나 기존 코멘트 또는 중재가 필요한 회신에 대한 업데이트는 표시되지 않습니다. ○ 중재의 결과로 승인된 코멘트나 회신 변경 사항에 대한 업데이트는 표시됩니다. • 활동 피드: 게시물 및 구독에 따라 커뮤니티의 모든 활동을 나열합니다. 주: ○ 컨텐츠 항목별로 모든 활동이 그룹화됩니다. 컨텐츠 항목별로 가장 최근 활동만 나열됩니다. 질문에 대한 추천이 그 예입니다. ○ 컨텐츠 항목에 연결된 모든 활동을 보려면 컨텐츠 항목을 클릭합니다. 구독 여부에 관계 없이 모든 활동이 표시됩니다.

활동 피드 탐색

활동 피드는 커뮤니티 사용자가 정보를 보고 상호작용할 수 있는 중앙 위치입니다. 사용자의 네트워크, 게시물, 구독에 따라 커뮤니티의 가장 최근 활동을 나열합니다. 활동 피드에서 직접 회신, 코멘트를 수행하고 피드백을 제공할 수 있습니다.

활동 피드

UI 구성요소	설명
레벨	포인트 누적의 결과로 커뮤니티에서 그 동안 획득한 최신 레벨을 봅니다. 또한 커뮤니티 내의 성과 또는 전문 분야에서 획득한 최신 배지를 볼 수 있습니다.
다른 사용자가 추가한 컨텐츠	팔로우 중인 다른 사용자의 최신 기고 또는 구독하는 컨텐츠를 봅니다.
본인이 추가한 컨텐츠	커뮤니티에서 본인이 작성한 가장 최근 컨텐츠를 봅니다.
피드백	유용한 컨텐츠에 대한 피드백을 제공합니다. 코멘트, 추천, 도움이 됨, 정답으로 표시 등 네 가지 유형의 컨텐츠 피드백이 지원됩니다.
회신	질문이나 다른 회신에 회신합니다.

포럼 홈페이지 탐색

포럼에서 포럼 홈페이지를 탐색하고 컨텐츠 게시와 같은 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.

포럼 홈페이지

UI 구성요소	설명
포럼 이름 및 설명	포럼의 이름 및 설명을 표시합니다. 설명을 더 보려면 더 보기를 클릭하십시오.
구독	커뮤니티의 컨텐츠를 구독합니다.
하위 포럼	하위 포럼이 있는 경우 나열됩니다. 링크를 클릭하여 하위 포럼에 액세스합니다. 하위 포럼이 3개를 초과하는 경우 모두 보기를 클릭하여 모든 하위 포럼 목록을 확인하고, 액세스할 포럼을 클릭합니다.
포럼 검색	키워드를 입력하고 검색 아이콘을 클릭하여 포럼 내에서 일치하는 컨텐츠를 봅니다.
질문이 있으십니까? 입력을 시작하려면 여기를 클릭하십시오.	질문을 게시하여 커뮤니티에 기고합니다.
질문 필터	해결됨, 해결되지 않음, 회신 없는 질문을 보려면 질문으로 필터링합니다.
컨텐츠 목록	커뮤니티에 추가된 모든 컨텐츠를 나열합니다. 회신이 업데이트된 시기, 코멘트, 정답으로 표시된 답변, 업데이트를 수행한 사용자를 표시합니다. 컨텐츠 유형에 따라 필터링하거나 가장 최근 또는 인기, 컨텐츠가 생성된 시기를 기준으로 정렬합니다. 주: • 새 코멘트나 기존 코멘트 또는 중재가 필요한 회신에 대한 업데이트는 표시되지 않습니다. • 중재의 결과로 승인된 코멘트나 회신 변경 사항에 대한 업데이트는 표시됩니다.
컨텐츠 게시	질문, 블로그, 비디오, 문서 또는 이벤트를 클릭하여 컨텐츠를 추가하고 포럼에 할당합니다. 주: 이 컨텐츠 옵션은 포럼에서 할당받은 권한에 따라 표시됩니다.
공지	포럼별 공지를 봅니다.
주제	특정 주제로 이동하려면 주제를 클릭하십시오.
순위표	순위표에서 포럼의 커뮤니티 전문가를 찾으십시오.
가장 많이 본 컨텐츠	조회수에 따라 상위 세 개 게시물을 표시합니다.

로그인하지 않은 사용자를 위한 커뮤니티 홈페이지 기능

커뮤니티 활동은 일반적으로 커뮤니티 홈페이지에서 시작됩니다. 로그인하지 않은 사용자에게는 로그인한 사용자의 경우와 다른 정보가 표시됩니다. 조직에서 홈페이지를 사용자 지정할 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.

로그인하지 않은 사용자를 위한 커뮤니티 홈페이지

UI 구성요소	설명
커뮤니티 공지	전체 커뮤니티를 대상으로 하는 공지를 봅니다.
커뮤니티 메뉴	모든 포럼과 모든 주제, 기타 빠른 링크로 이동합니다.
등록/로그인	커뮤니티에 등록하거나 로그인합니다.
검색	검색 용어를 입력하십시오. 키워드를 입력하여 자동 완성 검색을 사용하거나, 하나 이상의 단어를 입력하여 모든 검색 결과를 볼 수 있습니다.
커뮤니티 포럼 찾아보기	+ 아이콘을 클릭하여 사용 가능한 포럼을 8개까지 볼 수 있습니다. 포럼 목록 페이지로 이동하여 필요한 포럼을 검색하려면 모든 포럼 보기를 클릭합니다. 하위 포럼이 있는 경우 나열됩니다. 링크를 클릭하여 하위 포럼에 액세스합니다. 하위 포럼이 3개를 초과하는 경우 모두 보기를 클릭하여 모든 하위 포럼 목록을 확인하고, 액세스할 포럼을 클릭합니다.
질문 필터	해결됨, 해결되지 않음, 회신 없는 질문을 보려면 질문으로 필터링합니다.
컨텐츠 목록	커뮤니티의 공개 포럼에 게시된 컨텐츠를 봅니다. 컨텐츠 유형에 따라 필터링하거나 가장 최근 또는 인기, 컨텐츠가 생성된 시기를 기준으로 정렬합니다.
참여하는 이유	커뮤니티 가입의 몇 가지 이점을 확인합니다.
순위표 보기	순위표에서 특정 포럼이나 주제에 대한 커뮤니티 전문가를 찾으십시오.
질문하기	질문하기를 클릭하면 로그인한 사용자만 이 작업을 수행할 수 있다는 메시지가 나타납니다. 여기에서 바로 로그인/등록할 수 있습니다.
주제	특정 주제로 이동하려면 주제를 클릭하십시오.
추가 표시	커뮤니티에 게시된 컨텐츠의 확장된 목록을 봅니다.

커뮤니티에 셀프 등록

공개 포럼에 액세스하고 커뮤니티에 가입하기로 결정한 경우, 등록 후 커뮤니티 사용 약관에 동의하여 셀프 등록할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
모든 커뮤니티 사용자는 커뮤니티 계정을 갖고 있어야 합니다. 처음으로 커뮤니티에 액세스하는 기존 사용자는 사용 약관에 동의해야 합니다. 사용 약관이 수락되면 계정이 생성됩니다. 새 사용자는 커뮤니티에 가입하고 사용 약관을 수락합니다.

커뮤니티 사용 약관이 업데이트되면, 그 다음 로그인한 모든 커뮤니티 사용자에게 약관을 검토하고 동의하라는 메시지가 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.

프로시저

1. 새 사용자는 커뮤니티 홈페이지로 이동합니다.

   a. 등록/로그인을 클릭합니다.
   등록 화면이 열립니다.

   b. 등록 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   등록 양식

필드	설명
이메일 주소	이메일 확인을 보낼 이메일 주소입니다.
사용자 이름	계정의 사용자 이름입니다.
이름	이름입니다.
성	성입니다.
전화 번호	전화 번호입니다.
암호	계정의 암호입니다.
암호 확인	암호에 대한 확인입니다.
커뮤니티 사용 약관에 동의	커뮤니티 사용 약관에 동의하는 확인란입니다.

   c. 등록을 클릭합니다.
   입력한 이메일 주소로 이메일이 전송됩니다.

   d. 이메일을 열고 확인 링크를 클릭합니다.

   e. 여기를 클릭하여 로그인 메시지를 클릭합니다.

   f. 사용자 이름과 암호를 사용하여 로그인합니다.
   환영 팝업이 열립니다.

   g. 시간대를 확인합니다.

   h. 사용자 프로파일 또는 알림 기본 설정을 클릭하여 커뮤니티 프로파일 또는 알림 및 구독 설정을 편집합니다.

2. 기존 사용자이지만 커뮤니티를 처음 방문하는 경우, 커뮤니티 페이지를 클릭합니다.

   a. 필요한 경우 계정 설정 팝업의 표시 이름을 변경합니다.

   b. 커뮤니티 사용 약관에 동의하는 확인란을 선택합니다.
   환영 팝업이 열립니다.

   c. 시간대를 확인합니다.

   d. 사용자 프로파일 또는 알림 기본 설정을 클릭하여 커뮤니티 프로파일 또는 알림 및 구독 설정을 편집합니다.

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

커뮤니티 선택

커뮤니티 홈페이지에 키워드를 입력하여 자동 완성 검색을 사용하거나, 하나 이상의 단어를 입력하여 모든 검색 결과를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지로 이동합니다.
2. 자동 완성 검색을 사용하려면 스페이스바를 누른 다음 커뮤니티 검색 필드에 키워드를 입력합니다.
3. 다음 옵션 중에서 선택합니다.
   a. 검색과 일치하는 컨텐츠 항목, 주제, 포럼 또는 프로파일을 클릭합니다.
   b. 질문, 블로그 또는 비디오를 입력하는 동안 일치하는 내용이 표시되지 않으면 커뮤니티에 질문하기를 클릭합니다.
   c. 모든 검색 결과를 표시하려면 모든 결과 보기를 클릭합니다.
4. 또는 커뮤니티 검색 필드에 키워드를 하나 이상 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   일치하는 검색 결과 목록이 나타납니다.

검색 결과 구체화

표시되는 컨텐츠의 범위를 좁히기 위해 검색 결과를 구체화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지로 이동합니다.
2. 검색 필드에 키워드를 입력합니다.
3. 결과 구체화 패널의 다음 옵션 중에서 선택합니다.
   - 검색 결과를 필터링하고 사용자 지정하려면 유형아래에서 원하는 옵션을 클릭합니다. 예를 들어, 검색 키워드와 일치하는 프로파일을 보려면 프로파일을 클릭합니다. 표시 이름, 게임화 정보-포인트, 배지, 약력, 사용자 직함, 회사 등 프로 파일의 세부 내용이 나타납니다. 이 작업을 취소하려면 해당 항목의 **x** 아이콘을 클릭하십시오. 모든 필터를 제거하려면 모두 지우기를 클릭합니다.
   - 포럼, 주제 또는 작성자 필드에서 포럼, 하위 포럼, 주제 또는 작성자를 기준으로 필터링할 항목을 선택합니다. 여러 포럼, 하위 포럼, 주제, 작성자를 추가하고 화면의 아무 곳이나 클릭하여 결과를 표시할 수 있습니다.
   - 컨텐츠가 게시된 기간을 기준으로 필터링하려면 마지막 업데이트된 항목을 클릭합니다.
   - 범주를 축소하고 공간을 절약하려면 해당 범주의 **–** 아이콘을 클릭합니다. 축소된 범주를 복원하려면 **+** 아이콘을 클릭합니다.

   검색 결과 페이지에는 필터 조건에 따라 컨텐츠가 표시됩니다.

검색 결과 정렬

표시되는 컨텐츠의 범위를 좁히기 위해 커뮤니티 검색 결과를 정렬합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
검색 결과는 기본적으로 관련성에 따라 정렬됩니다.

프로시저
1. 커뮤니티 홈페이지로 이동합니다.
2. 검색 필드에 키워드를 입력합니다.
3. 가장 최근 결과를 표시하려면 정렬 기준: 최신을 클릭합니다.
   결과는 내림차순으로 표시됩니다.
4. 결과를 오름차순으로 표시하려면 최신을 클릭합니다.

커뮤니티 프로파일 사용

커뮤니티 프로파일은 사용자의 개인 정보, 기고 내용, 네트워크, 성과, 전문 지식 및 참여 중인 이벤트에 대한 개요를 보여줍니다. 본인의 프로파일을 보고 편집할 수 있습니다. 또한 다른 사용자의 프로파일을 보고 팔로잉하거나 부적절한 컨텐츠를 보고하는 등의 작업을 수행할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

커뮤니티 프로파일에서 다음 작업 중 하나 이상을 수행합니다.

커뮤니티 프로파일 관리

기고 내용, 네트워크, 성과, 전문 지식 및 참여 중인 이벤트를 표시하는 고유한 커뮤니티 프로파일을 보고 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

이 태스크 정보
커뮤니티 프로파일에 액세스하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

프로시저
1. 커뮤니티 홈페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 커뮤니티 메뉴와 커뮤니티 프로파일을 차례로 클릭합니다.
   - 본인의 이름 또는 프로파일 사진에 이어 프로파일을 클릭하십시오.
2. 커뮤니티 프로파일에 있는 섹션을 봅니다.

커뮤니티 프로파일

섹션	설명
프로파일 헤더	개인 정보에 대한 개요입니다. ○ 프로파일 사진을 변경하고 개인 정보를 편집하려면 프로파일 편집을 클릭합니다. ○ 프로파일 편집을 클릭하여 사용자 기본 설정을 변경합니다. 선택한 시간대에서 언제 이벤트가 발생하는지 보려면 시간대를 업데이트합니다.

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

섹션	설명
	○ ... 아이콘에 이어 설정 표시를 클릭하여 디스플레이 설정을 지정하고, 누가 사용자 프로파일의 어떤 섹션을 볼 수 있는지 결정합니다. 게임화 기능을 활성화하면 프로파일 헤더에는 다음과 같은 현재 게임화 성과가 포함됩니다. ○ 수여받은 상위 3개의 배지 ○ 획득한 총 포인트 수 ○ 총 포인트(예: 열정적인 사람 또는 챔피언)에 따라 달성한 현재 수준
컨텐츠 탭	게시된 컨텐츠, 사용자가 작성한 초안 컨텐츠, 책갈피로 지정한 컨텐츠의 개요입니다. ○ 작성함: 기고한 컨텐츠입니다. 컨텐츠 유형과 포럼을 선택하고 상태별로 정렬할 수 있습니다. ○ 초안: 기고한 초안 상태의 컨텐츠입니다. 컨텐츠 유형과 포럼을 선택할 수 있습니다. 게시할 초안을 엽니다. 주: 블로그와 이벤트의 경우, 초안 상태의 컨텐츠만 저장할 수 있습니다. ○ 책갈피: 책갈피로 지정한 컨텐츠입니다. 컨텐츠 유형과 포럼을 선택하고 가장 최근 것 또는 가장 오래된 것이 위로 오도록 정렬할 수 있습니다. 책갈피를 제거할 수도 있습니다.
활동 탭	게시물에 코멘트를 하거나 피드백을 제공하는 등, 커뮤니티에서 사용자가 수행한 가장 최근의 작업입니다.
네트워크 탭	커뮤니티에 있는 네트워크의 기록입니다. ○ 팔로워: 나를 팔로우하는 사용자입니다. ○ 팔로잉: 내가 팔로우하는 사용자입니다. ○ 팔로우를 클릭하여 나를 팔로우하는 사용자를 팔로우하기 시작합니다. ○ 팔로잉을 가리키고 언팔로우를 클릭하여 사용자 팔로우를 중지합니다.
성과 탭	게임화 성과에 대한 개요입니다. ○ 수준: 시작 포인트 값을 포함하여 달성 가능한 수준 목록입니다(현재 수준은 파란색으로 강조 표시). ○ 배지: 획득 가능한 배지와 함께 지금까지 획득한 배지가 나열됩니다. 획득한 배지는 목록의 맨 위에, 획득 가능한 배지는 아래에

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

섹션	설명
	표시됩니다. 이 목록을 필터링하여 획득한 배지 또는 모든 배지를 볼 수 있습니다. ○ 포인트: 획득한 포인트 및 포인트를 획득한 활동 내역입니다. 활동이 수행되었던 포럼 정보도 여기에 포함됩니다. 이 목록에는 최근 50개 활동이 수록됩니다. 더 많은 페이지를 표시하려면 더 보기를 클릭합니다.
이벤트 탭	사용자가 생성했거나 참여 중인 이벤트 또는 과거에 참여했던 이벤트의 목록입니다. 이벤트 세부 정보를 보려면 이벤트를 클릭하십시오.
기고	커뮤니티에 기고한 컨텐츠 및 피드백 개수입니다.
포럼 전문 분야	포럼 수준에서 전문 지식을 표시합니다. 포럼 내에서 본인의 수준과 해당 포럼에 기고하여 획득한 포인트를 볼 수 있습니다. 각 포럼 수준에 도달하는 데 필요한 포인트 범위를 보려면 정보 아이콘을 클릭합니다.
주제 전문 분야	주제 수준에서 전문 지식을 표시합니다. 주제 내에서 본인의 수준과 해당 주제에 기고하여 획득한 포인트를 볼 수 있습니다. 각 주제 수준에 도달하는 데 필요한 포인트 범위를 보려면 정보 아이콘을 클릭합니다.

다른 사용자의 커뮤니티 프로파일 보기

다른 사용자의 커뮤니티 프로파일을 보고 기고 내용, 네트워크, 전문 지식 등을 확인합니다. 또한 다른 커뮤니티 사용자를 팔로우하거나 언팔로우하여 네트워크를 관리할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user 또는 sn_communities.admin

프로시저

1. 보려는 커뮤니티 프로파일의 사용자 이름 또는 프로파일 사진을 클릭합니다.
2. 해당 사용자의 커뮤니티 프로파일 섹션을 봅니다.

커뮤니티 프로파일

섹션	설명
프로파일 헤더	사용자가 공개한 커뮤니티 프로파일 섹션입니다. ○ 사용자를 팔로우하기 시작하려면 팔로우를 클릭하십시오. ○ 사용자의 커뮤니티 프로파일에서 부적절한 컨텐츠를 보고하려면 ... 아이콘, 프로파일 보고를 차례로 클릭합니다. ○ 커뮤니티 관리자로서 커뮤니티에 특정 내용을 기고한 것에 대해 사용자 포인트를 할당하려면 ... 아이콘에 이어 포인트 할당을 클릭합니다.

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

섹션	설명
	○ 커뮤니티 관리자로서 컨텐츠가 수정될 때까지 커뮤니티에 표시되지 않도록 하려면 표시 설정을 클릭하십시오. 사용자의 컨텐츠 작성 또는 편집을 막는 사용자 금지를 클릭할 수도 있습니다.
컨텐츠	○ 작성함: 사용자가 기고한 컨텐츠입니다. ○ 추천: 사용자가 게시하여 추천 받은 컨텐츠입니다. ○ 초안: 사용자가 기고한 초안 상태의 컨텐츠입니다. 주: 커뮤니티 관리자만 다른 사용자의 초안 컨텐츠를 볼 수 있습니다. ○ 책갈피: 사용자가 책갈피로 지정한 컨텐츠입니다.
활동	게시물에 코멘트를 하거나 피드백을 제공하는 등, 커뮤니티에서 사용자가 수행한 가장 최근의 작업입니다.
네트워크	○ 팔로워: 사용자의 커뮤니티 프로파일을 팔로우하는 사용자입니다. ○ 팔로잉: 커뮤니티 프로파일 사용자가 팔로우하는 사용자입니다. ○ 다른 사용자의 프로파일에서 자신의 네트워크를 관리할 수 있습니다. 사용자를 팔로우하기 시작하려면 팔로우를 클릭하십시오. 사용자 팔로우를 중단하려면 팔로잉을 가리키고 언팔로우를 클릭하십시오.
성과	사용자의 게임화 성과에 대한 개요입니다. ○ 수준: 시작 포인트 값을 포함하여 사용자가 달성 가능한 수준 목록입니다(사용자의 현재 수준은 파란색으로 강조 표시). ○ 배지: 이 사용자에게 수여된 배지 목록입니다. ○ 포인트: 이 사용자가 획득한 포인트 및 포인트를 획득한 활동 내역입니다. 내가 액세스할 수 없는 포럼에서 이 사용자가 포인트를 획득한 경우, 포럼의 이름이 비공개 포럼으로 바뀝니다.
이벤트	사용자가 생성했거나 참여하는 이벤트 또는 과거 참여했던 이벤트의 목록입니다. 이벤트 세부 정보를 보고 응답하려면 이벤트를 클릭하십시오.
포럼 전문 분야	포럼 수준에서 사용자의 전문 지식을 표시합니다. 포럼 내에서 해당 사용자의 수준과

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

섹션	설명
	해당 포럼에 기고하여 획득한 포인트를 볼 수 있습니다. 각 포럼 레벨에 도달하는 데 필요한 포인트 범위를 보려면 정보 아이콘을 클릭합니다.
주제 전문 분야	주제 수준에서 사용자의 전문 지식을 표시합니다. 주제 내에서 해당 사용자의 수준과 해당 주제에 기고하여 획득한 포인트를 볼 수 있습니다. 각 포럼 레벨에 도달하는 데 필요한 포인트 범위를 보려면 정보 아이콘을 클릭합니다.
기고	사용자가 커뮤니티에 대해 기고한 컨텐츠입니다.

커뮤니티 사용자 팔로우

다른 커뮤니티 사용자를 팔로우하고 커뮤니티 활동을 추적하여 네트워크를 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

이 태스크 정보
커뮤니티에서 사용자를 팔로우하는 방법은 여러 가지입니다.

프로시저

1. Communities 홈페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 본인의 프로파일 이름이나 사진을 클릭합니다.
   - 본인의 프로파일 이름 또는 사진에 이어 네트워크 탭을 클릭합니다.
   - 다른 사용자의 프로파일 이름 또는 사진에 이어 네트워크 탭을 클릭합니다.
2. 팔로우할 모든 사용자에 대해 다음을 클릭합니다.
   상태가 팔로잉으로 변경됩니다. 활동 피드는 해당 사용자가 커뮤니티에서 수행한 활동으로 업데이트됩니다.
3. 옵션: 팔로잉을 가리키고 언팔로우를 클릭하여 사용자 팔로우를 중지합니다.

커뮤니티 프로파일 사진 및 개인 정보 편집

커뮤니티 프로파일 사진을 변경하고 개인 정보를 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

커뮤니티에 로그인한 경우에만 커뮤니티 프로파일을 편집할 수 있습니다.

이 태스크 정보
커뮤니티 프로파일에 액세스하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 커뮤니티 홈페이지에서 커뮤니티 메뉴와 프로파일을 차례로 클릭합니다.
   - 본인의 이름 또는 프로파일 사진에 이어 프로파일을 클릭합니다.

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

2. 프로파일 사진을 변경하려면 사진 업로드를 클릭합니다.
   파일 시스템 업로드가 시작됩니다. .png 또는 .jpg 형식의 이미지를 선택하고 열기를 클릭합니다.
3. 필드 값을 변경하려면 값을 클릭하여 팝업 창을 표시합니다.
4. 필드 값 팝업 창에서 원하는 값을 선택하고 저장을 클릭합니다.

업데이트하려는 각 필드에 대해 이 단계를 반복합니다.

다음 테이블에는 사용자 프로파일 페이지의 필드에 대한 설명이 포함되어 있습니다.

사용자 프로파일 필드

필드	설명
회사	회사의 이름입니다.
직위	현재 직책입니다.
부서	자신의 작업 부서입니다.
위치	자신의 주소, 도시 및 주입니다.
약력	본인에 대한 간단한 설명입니다.
이메일	이메일 주소입니다. 주: 인스턴스 프로파일에 사용된 이메일 주소를 사용하십시오. 그렇지 않으면 암호 재설정 기능을 사용할 수 없습니다.
직장 전화 번호	연락 가능한 업무 전화 번호입니다.
휴대폰	자신의 모바일 전화 번호입니다.
국가	현재 일하거나 거주하는 국가입니다.
시간대	현재 일하거나 거주하는 시간대입니다.
접근성 활성화됨	이 토글 버튼을 사용하여 접근성 기능을 활성화합니다.

커뮤니티 프로파일 표시 설정 편집

표시 설정을 편집하여 각 프로파일 섹션을 볼 수 있는 사용자를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user, sn_communities.admin 또는 sn_communities.moderation_admin

이 태스크 정보
커뮤니티 프로파일의 표시 설정을 편집할 수 있습니다. 커뮤니티 관리자가 프로파일에서 부적절한 컨텐츠를 발견하면 사용자의 표시 설정을 편집하여 커뮤니티에서 컨텐츠가 수정될 때까지 숨길 수 있습니다.

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지에서 커뮤니티 메뉴와 커뮤니티 프로파일을 차례로 클릭합니다.
2. ... 아이콘을 클릭한 다음 표시 설정을 클릭합니다.
3. 선택 목록을 열고 섹션에 대한 표시 설정을 선택합니다.

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

4. 적용할 개인정보 수준을 선택하십시오.

개인정보 수준

개인정보 수준	설명
모든 사람	로그인하지 않은 사용자를 포함하여 모든 사용자가 볼 수 있습니다.
나만	본인과 관리자가 볼 수 있습니다. 관리자가 프로파일에서 부적절한 컨텐츠를 발견하면 컨텐츠가 수정될 때까지 표시 설정을 나만 으로 변경할 수 있습니다. 섹션에 대해 수정된 표시 설정을 자세히 설명한 이메일 알림을 받습니다. 컨텐츠를 업데이트하고 그에 따라 표시 설정을 조정합니다.
로그인 후 모두	로그인한 후 커뮤니티에 액세스하는 모든 사용자가 볼 수 있습니다.
팔로워	프로파일을 팔로우하는 사용자가 볼 수 있습니다.

5. 설정 저장을 클릭합니다.

커뮤니티 프로파일 보고

커뮤니티 프로파일을 보고하여 커뮤니티 중재자에게 프로파일에 악의적이거나 부정확한 정보가 있음을 알립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 보고할 사용자의 이름 또는 사진을 클릭하십시오.
2. ... 아이콘을 클릭하고 프로파일 보고를 선택합니다.
3. 목록에서 사용자를 보고하는 이유를 선택하고 추가 코멘트를 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   - 남용 보고가 접수되었으며 검토 예정임을 나타내는 확인 메시지가 표시됩니다.
   - 중재 작업이 생성되고 해결을 위해 중재자에게 할당됩니다.

커뮤니티 구독

구독을 사용하면 특정 관심 분야를 선택할 수 있습니다. 활동 피드 및 알림은 구독에 따라 개인화됩니다.

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

구독 유형

구독 유형	설명/기능
구독	• 포럼, 주제 및 커뮤니티 컨텐츠(질문, 답변, 블로그 및 비디오)를 구독하거나 구독 취소합니다. • 자동 구독: 컨텐츠를 게시할 때마다 본인은 컨텐츠 자체를 자동으로 구독하게 됩니다. 회신 또는 코멘트를 게시해도 본인은 자동으로 구독됩니다.
활동 피드	구독을 기반으로 맨 위에 최신 항목이 오도록 활동이 표시됩니다.
알림 설정	• 알림 설정을 사용하여 구독을 관리합니다. • 각 구독에 대해 알림 기본 설정을 사용하여 이메일 알림을 설정합니다.

컨텐츠 구독

포럼, 주제, 질문, 블로그 및 비디오를 구독합니다. 본인이 생성한 컨텐츠는 자동으로 구독하게 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 관심 있는 컨텐츠를 찾으려면 검색 필드나 탐색을 사용하여 관심 있는 컨텐츠(예: 포럼, 주제 블로그 또는 비디오)를 찾습니다.
2. 컨텐츠 페이지에서 구독을 클릭합니다.
   - 컨텐츠를 성공적으로 구독했음을 나타내는 확인 메시지가 화면 맨 위에 표시됩니다.
   - 이 컨텐츠에 대한 업데이트, 즉 질문에 대한 답변이나 블로그 게시물에 대한 코멘트가 달릴 때마다 알림이 표시됩니다.
   - 활동 피드에서 업데이트를 볼 수 있습니다.
3. 옵션: 구독을 취소하려면 컨텐츠로 돌아가 구독을 클릭합니다.
   이 옵션을 가리키면 구독 취소가 됩니다.
   내 사진이나 이름을 클릭하고 알림 설정을 클릭하여 구독 목록을 보고 커뮤니티 홈페이지에서 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 알림 수신 설정을 전환하여 모든 알림을 켜거나 끕니다.

관련 정보

알림 기본 설정 지정

커뮤니티 구독

알림 기본 설정 지정

이메일을 통해 팔로우하는 컨텐츠의 업데이트를 받도록 알림 기본 설정을 지정합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

이 태스크 정보
Communities 애플리케이션은 알림과 구독의 개념을 분리합니다. 항목을 구독하고 알림을 비활성화할 수 있습니다. 모든 알림을 끌 수도 있습니다.

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지에서 커뮤니티 〉 알림 설정.
2. 알림 기본 설정을 클릭합니다.
3. 이러한 영역에서 알림을 관리하려면 포럼, 주제, 블로그 또는 비디오 같은 범주를 선택합니다.

   네트워크 범주를 선택한 다음, 네트워크 보기를 선택하여 커뮤니티 사용자, 팔로워, 팔로잉 중인 커뮤니티 사용자를 확인합니다.
4. 이메일 열에서 업데이트를 보내거나 보내지 말아야 하는 항목 사이에 전환합니다.
5. 옵션: 모든 알림을 켜거나 끄려면 알림 수신 설정을 전환합니다.

   주:

   (Optional) disable_notifications 플래그를 활성화하면 활동 구독 모듈이 탐색 및 구독 페이지에 표시되지 않습니다.

   isNotificationDisabled API는 disable_notifications 플래그의 값을 확인합니다. 이 API는 다른 활동 구독 모듈의 알림을 차단하는 데도 사용될 수 있습니다.

포럼에 구성원 자격 요청

구성원 전용으로 표시된 포럼에 구성원 자격을 요청하려면 커뮤니티에 등록된 구성원이어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 다음으로 이동 커뮤니티 〉 홈페이지. 커뮤니티 포럼 찾아보기를 열고 포럼을 선택합니다.
   - 다음으로 이동 커뮤니티 〉 모든 포럼 을 클릭한 다음 목록에서 포럼을 선택합니다. 이전에 구성원 자격을 요청한 경우, 요청 상태가 표시됩니다.
2. 접근 요청을 클릭합니다.

   승인이 필요한 경우에는 상태가 요청됨으로 변경됩니다. 승인 또는 거부 이메일이 수신됩니다. 승인된 경우, 포럼을 바로 구독하게 되며 상태가 프라이빗 구성원으로 변경됩니다.

   승인이 필요하지 않은 경우에는 요청이 자동 승인되고 상태가 프라이빗 구성원으로 변경됩니다.
3. 옵션: 요청을 취소하려면 요청됨 상태를 가리키고 취소를 클릭합니다.
4. 옵션: 포럼에서 나가려면 포럼에서 **...**을 클릭한 후 포럼 나가기를 선택합니다.
   상태가 접근 요청으로 변경됩니다.

포럼 참가 초대 수락

포럼에 참가하라는 초대가 이메일 메시지로 전송됩니다. 초대를 수락하는 데 사용하는 방법은 커뮤니티 등록 여부에 따라 달라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 없음

프로시저

1. 이메일 초대장을 열고 포럼 참가를 클릭합니다.
   - 등록 및 로그인한 커뮤니티 사용자인 경우 포럼이 열립니다.
   - 등록된 커뮤니티 사용자이지만 커뮤니티 사용 약관을 수락하지 않은 경우 사용 약관에 동의하라는 메시지가 나타납니다. 사용 약관을 수락한 후에 포럼이 열립니다.
2. 로그인 페이지가 나타나면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
등록된 사용자가 로그인하지 않은 경우.	포럼에 접근하려면 로그인 자격 증명을 입력하십시오.
등록한 사용자가 아닌 경우.	**a.** 로그인 페이지에서 등록을 클릭합니다. **b.** 커뮤니티 계정을 만들려면 이메일 주소, 사용자 이름 및 암호를 입력하십시오. **c.** 시스템이 확인 이메일을 전송합니다. 이메일에서 확인 링크를 클릭하여 자격 증명을 확인합니다. **d.** 이메일 초대장을 다시 열고 포럼 참가를 클릭합니다.

포럼 구성원 자격이 자동으로 승인되어 포럼에 가입된 상태입니다. 상태가 포럼 나가기로 변경됩니다.

커뮤니티에 컨텐츠 게시 및 응답

답변을 받거나 정보를 공유하려면 커뮤니티에 컨텐츠를 게시하고 응답합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

커뮤니티 홈페이지에서 다음 작업 중 하나 이상을 수행합니다.

커뮤니티에서 질문하기

포럼에서 다른 커뮤니티 사용자로부터 답을 얻을 수 있는 질문을 던집니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

올바른 권한을 할당받은 사용자만 포럼에 질문을 게시할 수 있습니다.

이 태스크 정보
질문한 사용자가 편집하거나 삭제할 수 있습니다. 질문을 작성한 사람이 답변을 회신으로 달면, 답변에 작성자 라벨이 표시됩니다.

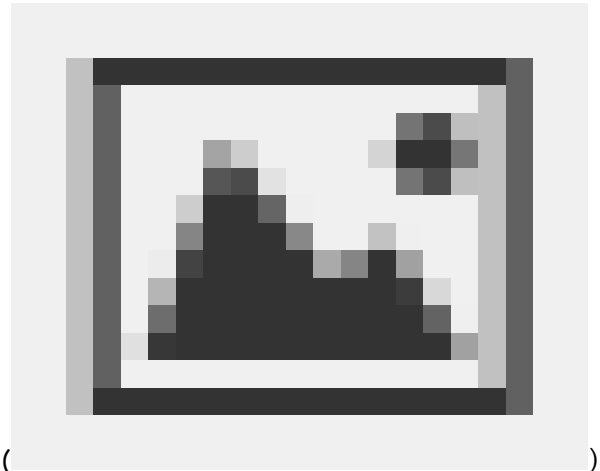
Communities에서는 세 가지 방법으로 질문할 수 있습니다.

© 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.

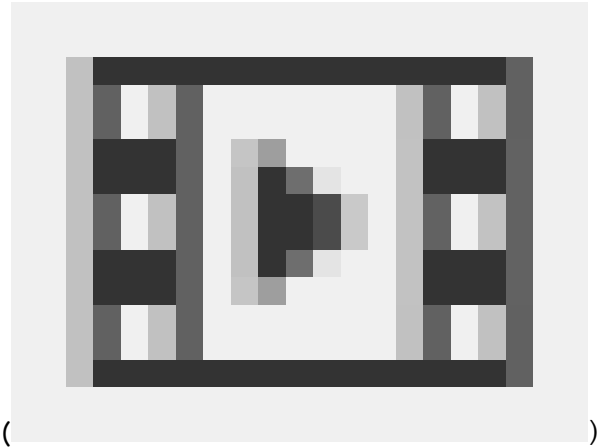
프로시저

1. Communities 홈페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 질문을 게시할 포럼을 찾아 이름을 클릭한 다음, 질문이 있으십니까? 입력을 시작하려면 여기를 클릭하십시오. 자동 완성 검색 결과, 관련 게시물이 표시됩니다. 다른 페이지에서 관련 게시물을 열려면 클릭합니다.
   - 질문을 게시할 포럼을 찾아 게시 〉 질문.
   - 포럼이 보이지 않으면 질문이 있으십니까? 입력을 시작하려면 여기를 클릭하십시오.
2. 질문을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

질문하기 양식

필드	설명
질문	질문입니다.
포럼	질문을 추가할 포럼입니다. **주:** Communities 홈페이지에서 포럼을 클릭하여 질문을 작성한 경우, 이 필드에 이 포럼이 자동으로 입력됩니다.
주제 (옵션)	질문을 추가할 주제입니다. **주:** 원하는 개수의 주제에 이 이전 단계를 반복할 수 있습니다. 특정 주제에 대한 생각이 바뀌면 해당 **x** 아이콘을 클릭합니다.
설명	질문의 내용입니다. 이미지를 삽입하려면 이미지 삽입 버튼 )을 클릭하고 .png 또는 .jpg 파일을 찾아 열기를 클릭합니다.

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

필드	설명
	비디오를 삽입하려면 비디오 삽입 버튼  ()을 클릭하고 비디오 URL을 입력한 다음 업로드를 클릭합니다.
첨부 파일 추가	파일을 첨부하려면 첨부 파일 추가를 클릭한 다음, 문서 첨부 상자로 파일을 끌거나 상자를 클릭한 다음 파일을 찾습니다. ○ 첨부 파일을 3개까지 추가할 수 있습니다. ○ 지원되는 파일 형식은 PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP입니다. ○ 최대 파일 크기는 2MB입니다. ○ 지원되는 파일 형식이 나열됩니다. ○ 첨부한 파일을 삭제하려면 X 아이콘을 클릭합니다. **주:** 시스템 관리자가 커뮤니티에 허용되는 총 첨부 파일 개수를 제한했을 수 있습니다. 추가를 클릭하면 첨부 파일이 추가되고 해당 질문에 표시됩니다. 다른 사용자가 질문에 파일을 첨부하면 이메일 알림을 받게 됩니다. **주:** 바이러스 백신 보호가 활성화된 경우, 질문을 게시하면 모든 첨부 파일에 자동으로 바이러스 검사가 이루어집니다.

4. 게시를 클릭합니다.

- 질문이 추가되고 이 포럼의 사용자들에게 공개됩니다. 게시자는 이 질문을 자동으로 구독하게 됩니다. 회신이 있으면 알림을 받게 됩니다.
- 포럼을 구독하는 커뮤니티 사용자는 컨텐츠가 게시되었다는 알림을 받습니다. 활동 및 컨텐츠 피드도 업데이트됩니다.
- 커뮤니티 관리자가 바이러스 백신 보호를 활성화한 경우, 질문에 첨부 파일을 추가하면 백그라운드에서 자동으로 검사가 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:

- 검사에 성공하면 첨부 파일을 다운로드할 수 있습니다.
- 검사가 진행 중이거나 실패하면 파일을 다운로드할 수 없습니다.
- 질문 작성자와 커뮤니티 관리자는 첨부 파일이 감염되었다는 알림을 받습니다.

- 편집을 클릭하여 감염된 파일을 제거하고 첨부 파일을 다시 업로드합니다. 감염된 파일을 제거할 때까지 첨부 파일을 더 이상 추가할 수 없습니다.
- 중재가 필요한 컨텐츠의 사용자인 경우, 커뮤니티 중재자가 승인하기 전까지 해당 컨텐츠가 게시되지 않습니다.

관련 정보

코멘트 비활성화

커뮤니티에서 질문에 회신하기

질문이나 다른 회신에 회신합니다.

시작하기 전에

올바른 권한을 할당받은 사용자만 포럼 또는 하위 포럼의 질문이나 다른 회신에 회신할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 회신할 질문이나 회신을 찾으려면 커뮤니티 홈페이지의 검색 또는 탐색을 사용하십시오.
   홈페이지의 활동 피드에서 질문 또는 회신에 회신할 수도 있습니다.
2. 회신을 클릭합니다.
3. 회신 내용을 입력하십시오.
4. 옵션: 필요한 경우 회신에 이미지를 추가할 수 있습니다.
   a. 이미지 편집 제어 삽입을 클릭합니다.
   b. .png 또는 .jpg 형식 이미지 파일을 선택합니다.
   c. 열기를 클릭합니다.
5. 옵션: 필요한 경우 회신에 비디오를 추가할 수 있습니다.
   a. 비디오 삽입 버튼( )을 클릭합니다.
   b. 비디오 URL을 입력합니다.
   c. 업로드를 클릭합니다.
6. 옵션: 게시물에 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.
   a. 첨부 파일 추가를 클릭합니다.
   b. 첨부 파일 추가 상자로 파일을 끌거나 클릭하여 업로드를 클릭하십시오.
   c. 추가를 클릭합니다.

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

첨부 파일이 추가되고 게시물에 표시됩니다. 다른 사용자가 컨텐츠에 파일을 첨부하면 이메일 알림을 받게 됩니다.

주:

- 게시물 하나당 첨부 파일을 3개까지 추가할 수 있습니다.
- 첨부당 최대 파일 크기는 2MB입니다.
- 시스템 관리자가 커뮤니티에 허용되는 총 첨부 파일 개수를 제한했을 수 있습니다.
- 지원되는 파일 형식은 PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP입니다.
- 바이러스 백신 보호가 활성화된 경우, 회신을 게시하면 모든 첨부 파일에 자동으로 바이러스 검사가 이루어집니다.

7. 회신을 클릭합니다.
   이 회신은 질문 및 기타 모든 회신 아래에 추가됩니다. 이 회신은 이 포럼의 사용자들에게 공개됩니다.

   포럼을 구독하는 커뮤니티 사용자는 컨텐츠가 게시되었다는 알림을 받습니다. 활동 및 컨텐츠 피드도 업데이트됩니다.

   주:
   중재가 필요한 컨텐츠의 사용자인 경우, 커뮤니티 중재자가 승인하기 전까지 해당 컨텐츠가 게시되지 않습니다.

   커뮤니티 관리자가 바이러스 백신 보호를 활성화한 경우, 회신에 첨부 파일을 추가하면 백그라운드에서 자동으로 검사가 실행됩니다.

   - 검사에 성공하면 첨부 파일을 다운로드할 수 있습니다.
   - 검사가 진행 중이거나 실패하면 파일을 다운로드할 수 없습니다.
   - 회신 작성자와 커뮤니티 관리자는 첨부 파일이 감염되었다는 알림을 받습니다.
   - 편집을 클릭하여 감염된 파일을 제거하고 첨부 파일을 다시 업로드합니다. 감염된 파일을 제거할 때까지 첨부 파일을 더 이상 추가할 수 없습니다.

8. 게시된 회신을 검토한 후 정답으로 표시를 클릭합니다.

   주:
   질문, 포럼 또는 커뮤니티 관리자, 포럼 또는 커뮤니티 중재자의 작성자가 게시물을 검토합니다.

   수락된 솔루션의 첨부 파일이 감염된 경우 답변의 표시를 수락된 솔루션으로 표시 취소해야 하는 작성자, 관리자 및 중재자에게 이메일 알림이 전송됩니다. 답변 작성자가 게시물을 업데이트하라는 알림을 받습니다.

커뮤니티에 블로그 게시

블로그 게시물을 작성하고 즉시 게시하거나 지정된 날짜에 게시되도록 예약하거나 초안으로 저장합니다.

시작하기 전에

상위 포럼에서 올바른 권한을 할당받은 사용자만 포럼 또는 하위 포럼에 블로그를 게시할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_communities.community_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
블로그를 게시, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 본인이 생성한 블로그에 코멘트를 달면 답변에 작성자 레이블이 표시됩니다.

프로시저

1. 블로그를 생성할 포럼을 찾아 이름을 클릭합니다.
2. 게시를 클릭한 다음 블로그를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

블로그 게시 양식

필드	설명
블로그 제목	블로그의 제목입니다.
포럼	블로그를 추가할 포럼 또는 하위 포럼입니다. 주: 커뮤니티 홈페이지에서 포럼이나 하위 포럼을 클릭하여 블로그를 생성하면 필드에 포럼이나 하위 포럼 이름이 자동으로 표시됩니다.
주제 (옵션)	블로그를 추가할 주제입니다. 주: 이 단계를 반복하여 원하는 개수의 주제를 추가할 수 있습니다. 특정 주제를 삭제하려면 해당 **x** 아이콘을 클릭합니다.
설명	블로그의 컨텐츠입니다. 이미지를 삽입하려면 이미지 삽입 버튼( )을 클릭하고 .png 또는 .jpg 파일을 찾아 열기를 클릭합니다. 비디오를 삽입하려면 비디오 삽입 버튼( )을 클릭하고 비디오 URL을 입력한 다음 업로드를 클릭합니다.
첨부 파일 추가	첨부 파일 추가를 클릭한 다음 문서 첨부 상자로 파일을 끕니다. 또는 상자를 클릭한 다음 해당 파일로 이동합니다. ○ 지원되는 파일 형식의 첨부 파일을 최대 3개 추가할 수 있습니다. ○ 지원되는 파일 형식은 PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP입니다. ○ 최대 파일 크기는 2MB입니다. ○ 첨부한 파일을 삭제하려면 X 아이콘을 클릭합니다. 주: 담당 관리자가 커뮤니티에 허용되는 총 첨부 파일 개수를 제한했을 수 있습니다. 추가를 클릭합니다. 다른 사용자가 블로그에 파일을 첨부하면 이메일 알림을 받게 됩니다. 주: 바이러스 백신 보호가 활성화된 경우, 블로그를 게시하면 모든 첨부 파일에 자동으로 바이러스 검사가 이루어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
게시 예약	지정된 날짜에 블로그를 게시하려면 확인란을 클릭합니다. 블로그의 날짜, 시간 및 시간대를 선택합니다. 예약된 블로그는 게시될 때까지 작성자와 관리자만 볼 수 있습니다. 주: 승인 워크플로우가 있는 블로그의 경우, 예정된 시간 이전에 승인되면 블로그 상태가 "게시 준비 완료"로 바뀝니다. 예약된 시간 이후에 블로그가 승인되면 상태가 "게시됨"으로 변경됩니다.

4. 다음 작업 중 하나를 완료하여 블로그를 저장합니다.

관련 정보

코멘트 비활성화

커뮤니티에 비디오 게시

포럼 또는 하위 포럼에 비디오를 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

상위 포럼에서 올바른 권한을 할당받은 사용자만 포럼 또는 하위 포럼에 비디오를 게시할 수 있습니다.

이 태스크 정보
비디오를 직접 게시하거나, 질문이나 블로그에 추가할 수 있습니다. 해당 비디오 제작자, 비디오 또는 커뮤니티 관리자, 포럼 관리자, 포럼 중재자 또는 커뮤니티 중재자는 게시된 비디오를 편집할 수 있습니다.

프로시저

1. 포럼에서 다음 클릭 게시 〉 비디오.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

비디오 게시 양식

필드	설명
비디오를 삽입하려면 여기 클릭	○ 비디오의 URL입니다. ○ 업로드를 클릭합니다. 게시물에 비디오가 추가됩니다. ○ 현재 비디오를 편집하고 다른 비디오로 바꾸려면 다른 비디오 선택을 클릭합니다.
비디오 제목	비디오의 제목입니다.
포럼	읽기 전용입니다. 이 필드에는 포럼이나 하위 포럼이 자동으로 입력됩니다.
주제(옵션)	비디오를 추가할 주제입니다. 주: 원하는 개수의 주제에 이 단계를 반복할 수 있습니다. 특정 주제에 대한 생각이 바뀌면 해당 **x** 아이콘을 클릭합니다.

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

필드	설명
설명(옵션)	비디오에 대한 설명입니다.

3. 게시를 클릭합니다.

4. 옵션: 비디오를 편집하거나 삭제할 수 있는 권한이 있는 경우 비디오를 클릭하고 해당하는 아이콘을 클릭한 다음 편집 또는 삭제를 클릭합니다.
비디오가 업로드되면 다른 커뮤니티 사용자는 그 비디오에 코멘트를 하고, 피드백을 제공하고, 비디오를 구독하고, 책갈피를 지정하고, 비디오의 부적합한 컨텐츠를 보고할 수 있습니다.

관련 정보

코멘트 비활성화

커뮤니티의 블로그 또는 비디오에 대한 코멘트

블로그나 비디오에 대한 코멘트 또는 다른 코멘트에 대한 코멘트입니다.

시작하기 전에
상위 포럼에서 올바른 권한을 할당받은 사용자만 포럼 또는 하위 포럼에 코멘트할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_communities.community_user

이 태스크 정보
코멘트를 작성한 경우 편집하거나 삭제할 수 있습니다. 본인이 생성한 블로그 또는 비디오에 코멘트를 추가하면, 코멘트에 작성자

레이블이 표시됩니다.

프로시저

1. 코멘트를 남길 블로그 또는 비디오 항목을 찾으려면 검색 필드나 탐색을 사용합니다.
2. 코멘트를 클릭하고 답변을 입력합니다.
3. 게시물에 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

   a. 첨부 파일 추가를 클릭합니다.

   b. 첨부 파일 추가 상자로 파일을 끌거나 클릭하여 업로드하십시오.

   c. 추가를 클릭합니다.
   첨부 파일이 추가되고 게시물에 표시됩니다. 다른 사용자가 코멘트에 파일을 첨부하면 이메일 알림을 받게 됩니다.

   주:

   - 게시물 하나당 첨부 파일을 3개까지 추가할 수 있습니다.
   - 첨부당 최대 파일 크기는 2MB입니다.
   - 시스템 관리자가 커뮤니티에 허용되는 총 첨부 파일 개수를 제한했을 수 있습니다.
   - 지원되는 파일 형식은 PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP입니다.
   - 첨부 파일 크기가 크거나 연결 속도가 느린 경우 진행 상황 표시기가 나타납니다.
   - 바이러스 백신 보호가 활성화된 경우, 회신을 게시하면 모든 첨부 파일에 자동으로 바이러스 검사가 이루어집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 코멘트를 클릭합니다.
   코멘트는 블로그나 비디오 항목 및 기타 코멘트 아래에 추가됩니다. 이 답변은 이 포럼의 사용자들에게 공개됩니다.

   포럼을 구독하는 커뮤니티 사용자는 컨텐츠가 게시되었다는 알림을 받습니다. 활동 및 컨텐츠 피드도 업데이트됩니다.

   주:
   중재가 필요한 컨텐츠의 사용자인 경우, 커뮤니티 중재자가 승인하기 전까지 해당 컨텐츠가 게시되지 않습니다.

   커뮤니티 관리자가 바이러스 백신 보호를 활성화한 경우, 코멘트에 첨부 파일을 추가하면 백그라운드에서 자동으로 검사가 실행됩니다.

   - 검사에 성공하면 첨부 파일을 다운로드할 수 있습니다.
   - 검사가 진행 중이거나 실패하면 파일을 다운로드할 수 없습니다.
   - 코멘트 작성자와 커뮤니티 관리자는 첨부 파일이 감염되었다는 알림을 받습니다.
   - 편집을 클릭하여 감염된 파일을 제거하고 첨부 파일을 다시 업로드합니다. 감염된 파일을 제거할 때까지 첨부 파일을 더 이상 추가할 수 없습니다.

커뮤니티에 문서 게시

포럼에서 적절한 권한이 있는 사용자는 동료, 전문가 또는 다른 커뮤니티 사용자들과 문서를 공유할 수 있습니다. 필요한 개수의 주제를 문서에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 포럼에서 다음 클릭 게시 〉 문서 그런 다음 양식을 작성합니다.

   문서 구성 양식

문서 제목	문서에 대한 설명이 포함된 제목을 입력합니다.
포럼	읽기 전용입니다. 현재 포럼 또는 하위 포럼이 선택됩니다.
주제	목록에서 주제를 선택합니다. 원하는 개수만큼의 주제에 반복합니다.
문서 첨부	파일을 첨부하려면 문서 추가 상자로 파일을 끌거나 상자를 클릭한 다음 파일을 찾습니다. ○ 문서는 하나만 첨부할 수 있습니다. ○ 최대 파일 크기는 5MB입니다. ○ 지원되는 파일 형식은 PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP입니다. ○ 첨부한 파일을 삭제하려면 X를 클릭합니다. 주: 담당 관리자가 커뮤니티에 허용되는 총 첨부 파일 개수를 제한했을 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.

	바이러스 백신 보호가 활성화된 경우, 게시를 클릭하면 모든 첨부 파일에 자동으로 바이러스 검사가 이루어집니다.
설명	문서에 대한 유용한 설명을 입력합니다.

2. 게시를 클릭합니다.
   - 문서가 포럼에 나타납니다. 문서 작성자는 게시물을 편집하거나 삭제할 수 있습니다.
   - 포럼을 구독하는 커뮤니티 사용자는 컨텐츠가 게시되었다는 알림을 받습니다. 활동 및 컨텐츠 피드도 업데이트됩니다.

   주:
   중재가 필요한 컨텐츠의 사용자인 경우, 커뮤니티 중재자가 승인하기 전까지 해당 컨텐츠가 게시되지 않습니다.

   커뮤니티 관리자가 바이러스 백신 보호를 활성화한 경우, 백그라운드에서 자동으로 검사가 실행됩니다.

   주:
   - 검사에 성공해야 첨부 파일을 다운로드할 수 있습니다.
   - 문서를 게시한 사용자와 커뮤니티 관리자는 첨부 파일이 감염되었다는 알림을 받습니다.

관련 정보

코멘트 비활성화

커뮤니티의 사용자 멘션

게시물에서 다른 커뮤니티 사용자에 대한 멘션으로 커뮤니티에서 컨텐츠에 대한 관심을 유발합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

이 태스크 정보
질문, 블로그, 이벤트, 코멘트 및 답변에서 사용자 멘션이 가능합니다.

주:
사용자 멘션 기능은 문서나 비디오 컨텐츠 유형에 활성화되지 않습니다.

다음과 같은 방법으로 Communities에서 사용자 멘션이 가능합니다.

프로시저

1. 커뮤니티에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 커뮤니티에 컨텐츠를 게시하고 스크립트 편집기에 커서를 놓습니다.
   - 코멘트하거나 회신할 컨텐츠를 클릭합니다.
2. 사용자 이름 뒤에 @ 기호를 입력합니다.

   주:
   게시물에 여러 커뮤니티 사용자를 멘션할 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.

선택한 커뮤니티 사용자와 그 팔로워들(해당 사용자를 팔로우하는 모든 커뮤니티 사용자)에게 이메일 알림이 전송됩니다. 활동 피드도 업데이트됩니다.

> **주:**
> 팔로워는 알림 기본 설정을 지정하여 사용자 멘션 알림을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

커뮤니티 이벤트

이벤트 생성, 관리 및 참여를 통해 커뮤니티 전체의 참여를 장려합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.admin 또는 sn_communities.community_user

프로시저

다음 작업 중 하나 이상을 수행합니다.

커뮤니티 이벤트 게시

다른 커뮤니티 사용자, 동료 또는 전문가들이 등록하고 참석할 수 있는 커뮤니티 이벤트를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

이벤트를 생성할 권한(이벤트 쓰기 및 코멘트 쓰기)이 있어야 하며, 이벤트를 생성할 포럼의 구성원이어야 합니다. 포럼에서 해당 이벤트의 이벤트 컨텐츠 유형이 활성 상태여야 합니다.

필요한 역할: sn_communities.community_user

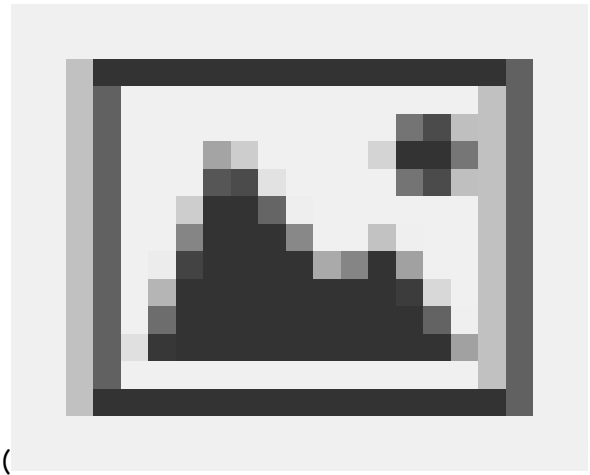
프로시저

1. 포럼에서 다음 클릭 게시 〉 이벤트 그런 다음 양식을 작성합니다.

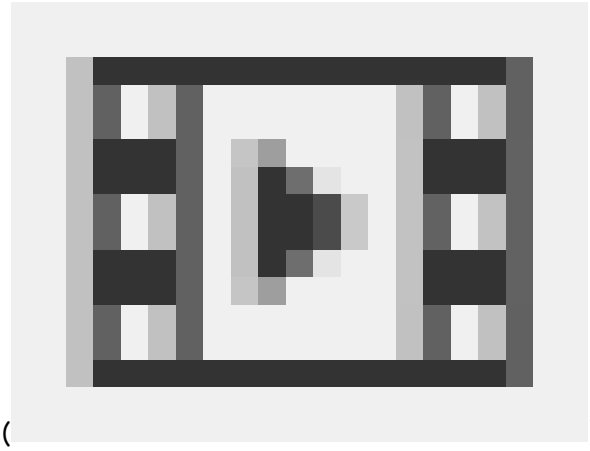
이벤트 작성

필드	설명
이벤트 제목	이벤트 제목입니다.
포럼	읽기 전용입니다. 이 필드에는 포럼이 자동으로 입력됩니다.
주제 옵션	이벤트를 추가할 주제입니다. **주:** 필요한 개수만큼 주제를 추가할 수 있습니다. 주제를 제거하려면 **x**를 클릭합니다.
게스트 제한 설정/허용된 총 수	허용된 총 수 필드에서 참석할 수 있는 최대 게스트 수를 지정하려면 이 확인란을 선택합니다. 게스트 수가 제한에 도달하면 추가 사용자는 대기 목록에 추가됩니다.
게스트 목록 공개	포럼 구성원이 이벤트의 게스트 목록을 볼 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
이는 온라인 이벤트입니다.	온라인 이벤트의 경우 이 확인란을 클릭합니다.

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

필드	설명
위치 이름	온라인 이벤트의 경우, 위치 이름에 지정된 텍스트는 지정된 웹 **URL**의 하이퍼링크가 있는 레이블로 나타납니다. 예를 들어 '모임에 참석하려면 여기를 클릭'이라는 텍스트를 입력하여 구독자에게 모임 참여를 독려합니다. 오프라인 이벤트의 경우 위치 이름, 주소, 시, 도, 우편 번호, 국가를 입력하여 장소를 멘션합니다.
웹 URL	구독자가 클릭하여 참여할 온라인 이벤트의 웹 URL을 입력합니다.
날짜 및 시간	이벤트의 날짜 및 시간입니다. 날짜는 미래여야 합니다. 주: 지속 시간을 변경하면 종료 시간이 자동으로 업데이트됩니다. 시간대 변경을 클릭하여 이벤트의 시간대를 설정합니다. 기본값: 현지 시간대입니다. 시간대는 이벤트를 보고 있는 사용자의 시간대에 따라 변경됩니다.
기간	이벤트 기간입니다. 주: 종료 시간을 변경하면 기간이 자동으로 업데이트됩니다. 기본적으로 기간은 30분입니다.
이벤트 하루 전에 게스트에게 미리 알림 보내기	참석하기로 응답한 모든 사용자에게 이벤트 하루 전 이메일 미리 알림을 보내려면 이 확인란을 선택합니다.
설명	이벤트에 대한 설명입니다. 이미지를 삽입하려면 이미지 삽입 버튼 )을 클릭하고 .png 또는 .jpg 파일을 찾아 열기를 클릭합니다.

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

필드	설명
	비디오를 삽입하려면 비디오 삽입 버튼  ( )을 클릭하고 비디오 URL을 입력한 다음 업로드를 클릭합니다.
첨부 파일 추가	첨부 파일 추가를 클릭한 다음, 문서 첨부 상자로 파일을 끌거나 상자를 클릭한 다음 파일을 찾습니다. ○ 첨부 파일을 3개까지 추가할 수 있습니다. ○ 지원되는 파일 형식은 PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP입니다. ○ 최대 파일 크기는 2MB입니다. ○ 첨부한 파일을 삭제하려면 X 아이콘을 클릭합니다. **주:** 시스템 관리자가 커뮤니티에 허용되는 총 첨부 파일 개수를 제한했을 수 있습니다. 추가를 클릭하면 첨부 파일이 추가되고 해당 이벤트에 표시됩니다. 다른 사용자가 이벤트에 파일을 첨부하면 이메일 알림을 받게 됩니다.
게시 예약	지정된 날짜에 이벤트를 게시하려면 확인란을 클릭합니다. 이벤트의 날짜 및 시간을 선택합니다. 기본적으로 일정 시간대는 이벤트 시간대와 같습니다. 예약된 이벤트는 게시될 때까지 작성자와 관리자만 볼 수 있습니다. **주:** 승인 워크플로우가 있는 이벤트의 경우, 예정된 시간 이전에 승인되면 이벤트 상태가 "게시 준비 완료"로 바뀝니다. 예약된 시간 이후에 이벤트가 승인되면 상태가 "게시됨"으로 변경됩니다. 게시된 이벤트를 예약할 수 없습니다.

2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

관련 정보

이벤트 편집

코멘트 비활성화

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

이벤트 편집

과거 및 예정된 이벤트의 세부 내용을 편집합니다. 과거 이벤트를 편집하여 문서를 첨부하거나 이벤트 구독자에게 모임 기록 링크를 공유할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.community_user, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator 또는 sn_communities.forum_admin

프로시저

1. 수정할 이벤트를 검색합니다.
2. 추가 옵션 아이콘(⋯)을 클릭하고 편집을 클릭합니다.
3. 양식에서 필요에 따라 필드를 편집합니다.

이벤트 업데이트 양식

필드	설명	구독자들이 이메일 알림 수신
이벤트 제목	과거 및 예정된 이벤트의 제목입니다.	예
포럼	이벤트가 게시되는 포럼 이름입니다. 포럼을 수정할 수 없습니다.	해당 사항 없음
주제	이벤트와 관련된 주제입니다. 필요에 따라 주제를 추가하거나 수정합니다. 주제를 제거하려면 **x**를 클릭합니다.	아니요
게스트 제한 설정	게스트 제한을 늘려 예정된 이벤트의 대기 목록에 등록된 참가자를 확인하는 옵션입니다. 과거 이벤트의 게스트 제한을 수정할 수 없습니다.	예 - 확인된 참여자의 경우
사용자에게 게스트 목록 표시	포럼 구성원에게 예정된 이벤트의 게스트 목록 표시를 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.	아니요
이는 온라인 이벤트입니다.	예정된 이벤트의 이벤트 유형을 온라인이나 오프라인으로 변경하는 옵션입니다. 과거 이벤트는 변경할 수 없습니다.	예
위치 이름	과거 및 예정된 이벤트의 장소 이름입니다. ○ 온라인 이벤트의 경우, 위치 이름 필드에 지정된 텍스트는 지정된 웹 URL의 하이퍼링크가 있는 레이블로 나타납니다. 예를 들어 과거 이벤트의 모임 기록 링크를	예

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

필드	설명	구독자들이 이메일 알림 수신
	공유하려면 텍스트를 ## ## ####로 변경합니다. ○ 오프라인 이벤트의 경우 위치 이름, 주소, 시, 도, 우편 번호, 국가 필드를 변경하여 장소를 멘션합니다.	
웹 URL	과거 및 예정된 이벤트의 웹 URL입니다. ○ 과거 이벤트의 경우, 구독자들에게 링크를 공유할 모임 기록의 웹 URL을 입력합니다. ○ 예정된 이벤트의 경우 시스템 세부 정보가 변경되면 웹 URL을 변경합니다.	예
날짜 및 시간	이벤트의 날짜 및 시간입니다. 과거 및 예정된 이벤트의 날짜와 시간을 미래의 날짜로 변경할 수 있습니다. 과거 이벤트의 날짜를 미래 날짜로 변경하면 과거 이벤트는 예정된 이벤트가 됩니다. 예정된 이벤트의 다른 모든 세부 정보를 적절하게 편집할 수 있습니다. 시간대 변경을 클릭하여 이벤트의 시간대를 설정합니다. 기본값은 현지 시간대입니다. 시간대는 이벤트를 보고 있는 사용자의 시간대에 따라 변경됩니다. 주: 지속 시간 필드를 변경하면 종료 시간이 자동으로 업데이트됩니다.	예
기간	이벤트 지속 시간입니다. 주: 종료 시간을 변경하면 기간이 자동으로 업데이트됩니다. 기본적으로 지속 시간은 30분입니다.	예
이벤트 하루 전에 게스트에게 미리 알림 보내기	참석하기로 응답한 모든 사용자에게 이벤트 하루	아니요

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

필드	설명	구독자들이 이메일 알림 수신
	전 이메일 미리 알림을 보내는 옵션입니다. 이 확인란은 과거 이벤트가 아닌 예정된 이벤트에 대해서만 나타납니다.	
설명	과거 및 예정된 이벤트에 대한 설명입니다. 필요에 따라 이미지나 비디오를 삽입할 수 있습니다.	예
첨부 파일 추가	과거 및 예정된 이벤트의 첨부 파일입니다. 필요에 따라 첨부 파일을 편집합니다.	예
게시 예약	이벤트를 게시하는 옵션입니다. 이 확인란은 게시된 이벤트가 아닌 예정된 이벤트에 대해서만 표시됩니다. ○ 일정을 조정하려면 예약된 날짜와 시간을 필요에 따라 변경합니다. 기본적으로 일정 시간대는 이벤트 시간대와 같습니다. 이 확인란을 선택하면 예약된 날짜와 시간에 이벤트가 바로 게시됩니다. ○ 일정을 삭제하려면 확인란의 선택을 취소합니다.	아니요

4. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

관련 정보

커뮤니티 이벤트 게시

코멘트 비활성화

커뮤니티 이벤트 보기 및 참여

게시된 이벤트에 대한 세부 정보를 보고, 이벤트에 응답하거나 달력에 추가하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

이벤트에 응답할 수 있으려면 커뮤니티에 등록된 구성원이어야 하고, 이벤트 읽기 권한(이벤트 읽기 및 코멘트 쓰기)이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 컨텐츠 목록으로 이동합니다.
   - 활동 피드로 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.

- 포럼이나 주제로 이동합니다.
- 다른 사용자의 커뮤니티 프로파일로 이동하여 이벤트 탭을 클릭합니다.
- 먼저 커뮤니티 〉 이벤트.

2. 이벤트를 클릭합니다.
이벤트 상세 정보 페이지에 다음 정보가 표시됩니다.

커뮤니티 이벤트 상세 정보

이벤트 헤더	○ 이벤트의 이름, 작성자, 작성 시간을 봅니다. ○ 이벤트 조직자가 게스트 목록을 공개하기로 선택한 경우, 참석 또는 고려 중으로 응답한 커뮤니티 사용자 수를 확인하고, 해당 숫자를 클릭하여 이름을 볼 수도 있습니다. ○ 게스트 목록이 비공개인 경우에는 참석 또는 고려 중으로 응답한 커뮤니티 사용자 수를 볼 수 있지만 이름은 볼 수 없습니다. ○ 이벤트에서 계속 사용할 수 있는 스폿 수 또는 대기 명단에서 본인의 위치를 봅니다. ○ 사용자 기본 설정에서 설정한 대로 이벤트가 같은 시간대에 발생하면 이벤트 시간대가 표시됩니다. ○ 사용자 기본 설정에서 설정한 시간대와 다른 시간대에 이벤트가 발생하면 이벤트 시간대와 사용자 시간대가 모두 표시됩니다.
이벤트 개요	○ 이벤트가 발생하는 시기와 위치입니다. ○ 이벤트에 대한 설명입니다. ○ 이벤트와 관련된 주제입니다. ○ 이벤트에 대한 코멘트입니다. ○ 이벤트 조회수입니다.
예정 이벤트	예정된 이벤트 5가지입니다.
자주 사용하는 과거 이벤트	가장 인기 있는 상위 5개의 과거 이벤트와 이벤트에 관심이 있었던 커뮤니티 사용자 수입니다. 관심을 보인 커뮤니티 사용자 수는 이벤트에 참석했거나 대기 명단에 등록된 사용자를 포함합니다.

3. 옵션: 게스트 목록과 응답을 보거나 검색하려면 참석, 고려 중 또는 거부를 클릭합니다.
4. 옵션: 이벤트를 구독하고 이벤트 업데이트에 대한 알림을 수신하려면 구독을 클릭합니다.
참석 또는 고려 중으로 응답한 경우 이벤트를 자동으로 구독하게 됩니다.
5. 옵션: 응답을 클릭하여 이벤트에 참석할 예정인지, 고민 중인지, 거절할지, 대기 명단에 추가할지 선택합니다.
   - 활동 피드에서 바로 이벤트에 응답할 수도 있습니다.
   - 이벤트 인원이 마감되면 대기 명단에 등록할 수 있다는 메시지가 표시됩니다. 참석 옵션은 대기 명단을 대체합니다. 대기 명단에 등록되면 대기 명단상의 위치가 표시됩니다. 이벤트에 한 자리가 나면, 명단에서 한 자리 위로 올라갑니다.

선택에 따라 상태가 참석, 고려 중, 거부 또는 대기 명단에 등록으로 변경됩니다. 필요에 따라 응답을 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.

- 예, 대기 명단 또는 고려 중으로 응답한 경우, 이벤트 생성자 또는 커뮤니티 관리자가 이벤트를 삭제하면 알림 기본 설정에 따라 이메일 알림을 받게 됩니다.
- 예, 대기 명단 또는 고려 중으로 응답한 경우, 이벤트가 업데이트되면 알림 기본 설정에 따라 이메일 알림을 받게 됩니다.

6. 옵션: 다음 작업 중 하나를 수행하려면 **...**을 클릭합니다.

옵션	설명
달력에 추가	달력에 추가할 수 있는 .ics 파일을 다운로드합니다. 이 파일에는 이벤트의 제목과 설명, 이벤트 위치, 시작 및 종료 날짜, 이벤트 시간, 첨부 파일이 포함됩니다. 게스트가 세부 사항을 공유하지 않기로 선택한 경우에는 정보가 파일에 표시되지 않습니다.
책갈피	프로파일 페이지의 책갈피 목록에 이벤트가 나타납니다. 책갈피를 삭제하려면 책갈피 제거를 클릭합니다.
컨텐츠 보고	이벤트의 부적절한 컨텐츠를 보고하려면 컨텐츠 보고를 클릭합니다.

커뮤니티 이벤트 방문 페이지 보기

이벤트 방문 페이지는 커뮤니티에서 액세스할 수 있는 모든 이벤트의 개요를 제공합니다. 이벤트를 필터링하고, 이벤트 상태를 보고, 이벤트에 참여하고 있는 커뮤니티 사용자 수를 확인하는 등의 작업이 가능합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.community_user

커뮤니티 사용자에게 이벤트를 볼 수 있는 권한이 있어야 합니다(이벤트 읽기).

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 이벤트.
   이벤트 방문 페이지에는 그 동안 액세스한 모든 이벤트 목록과 가장 인기 있었던 5개의 과거 이벤트 목록이 표시됩니다.
2. 사용자가 생성한 이벤트 또는 참석 상태, 포럼, 날짜를 기준으로 목록을 필터링합니다.
   목록에 다음 정보가 표시됩니다.
   - 이벤트 생성자, 마지막 업데이트 및 위치.
   - 이벤트에 이미 응답한 경우 사용자의 상태.
   - 이벤트에 관심 있는 커뮤니티 사용자 수. 관심을 보인 커뮤니티 사용자 수는 이벤트에 참석할 예정이거나 대기 명단에 등록된 사용자를 포함합니다.
   - 이벤트를 본 커뮤니티 사용자 수.
3. 이벤트에 관련된 작업을 수행하려면 이벤트를 클릭합니다.

커뮤니티 이벤트 관리

이벤트에 대한 추가 응답 정보를 보거나, 이벤트를 편집 또는 삭제하고, 게스트 목록을 다운로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
이벤트에 응답할 수 있으려면 커뮤니티에 등록된 구성원이어야 하고, 이벤트 읽기 권한(이벤트 읽기 및 코멘트 쓰기)이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_communities.community_user who created the event 또는 sn_communities.admin.

이 태스크 정보
커뮤니티 내 여러 위치에서 게시된 이벤트에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
- 컨텐츠 목록으로 이동합니다.
- 활동 피드로 이동합니다.
- 포럼이나 주제로 이동합니다.
- 다른 사용자의 커뮤니티 프로파일로 이동하여 이벤트 탭을 클릭합니다.
- 먼저 커뮤니티 〉 이벤트.

2. 이벤트를 클릭합니다.
이벤트 상세 정보 페이지에 다음 정보가 표시됩니다.

커뮤니티 이벤트 상세 정보

이벤트 헤더	○ 이벤트의 이름, 작성자, 작성 시간을 봅니다. ○ 참석할 예정이거나 참석을 고려 중인 커뮤니티 사용자 수를 확인합니다. ○ 이벤트 참석을 거절한 커뮤니티 사용자 수를 봅니다. ○ 이벤트에서 계속 사용할 수 있는 스폿 수 또는 대기 명단에서 본인의 위치를 봅니다.
이벤트 개요	○ 이벤트가 발생하는 시기와 위치입니다. ○ 이벤트에 대한 설명입니다. ○ 이벤트와 관련된 주제입니다. ○ 이벤트에 대한 코멘트입니다. ○ 이벤트 조회수입니다.
예정 이벤트	다음에 예정된 이벤트 5가지를 보여줍니다.
자주 사용하는 과거 이벤트	가장 인기 있는 상위 5개의 과거 이벤트와 이벤트에 관심이 있었던 커뮤니티 사용자 수를 보여줍니다. 관심을 보인 커뮤니티 사용자 수는 이벤트에 참석했거나 대기 명단에 등록된 사용자를 포함합니다.

3. 옵션: **...** 아이콘을 클릭합니다.

4. 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

옵션	설명
편집	편집을 클릭합니다. 이벤트 업데이트 페이지가 열립니다. 이메일 알림은 예, 고려 중 또는 대기

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

옵션	설명
	명단으로 응답한 모든 커뮤니티 사용자에게 전송됩니다.
삭제	삭제를 클릭합니다. 이벤트를 정말 삭제할 것인지 확인하는 경고 메시지가 나타납니다. 이메일 알림은 예, 고려 중 또는 대기 명단으로 응답한 모든 커뮤니티 사용자에게 전송됩니다.
달력에 추가	달력에 추가할 수 있는 .ics 파일이 다운로드됩니다. 이 파일에는 이벤트의 제목과 설명, 이벤트 위치, 시작 및 종료 날짜, 이벤트 시간, 첨부 파일이 포함됩니다. 게스트가 세부 사항을 공유하지 않기로 선택한 경우에는 정보가 파일 다운로드에 표시되지 않습니다.
책갈피	프로파일 페이지의 책갈피 목록에 이벤트가 나타납니다. 이벤트에 이미 책갈피를 지정한 경우에는 책갈피 제거를 클릭할 수 있습니다.
컨텐츠 보고	커뮤니티 관리자로서 이벤트의 부적절한 컨텐츠를 보고하려면 컨텐츠 보고를 클릭합니다.
게스트 목록 다운로드	게스트 목록의 .csv 파일을 다운로드합니다. 이벤트에 참석하는 커뮤니티 사용자의 목록, RSVP 상태 및 이메일 주소를 보려면 파일을 확인합니다.

커뮤니티 컨텐츠 책갈피 지정

즐겨 찾는 질문, 블로그, 비디오, 문서 및 이벤트에 책갈피를 지정할 수 있습니다. 초안 상태의 컨텐츠나 회신 또는 코멘트에는 책갈피를 지정할 수 없습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 책갈피를 지정할 컨텐츠를 클릭합니다.
2. **...** 아이콘을 클릭한 다음 책갈피를 선택합니다.
   책갈피가 지정된 컨텐츠가 커뮤니티 프로파일의 책갈피 탭에 추가됩니다.
3. 책갈피를 보려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 커뮤니티 프로파일로 이동한 후 컨텐츠 〉 책갈피.
   - 본인의 이름 또는 프로파일 사진에 이어 내 프로파일을 클릭합니다.
4. 책갈피를 검색하고, 필요한 경우 책갈피를 선택한 후 책갈피 제거를 클릭할 수 있습니다.

커뮤니티 컨텐츠에 대한 피드백 제공

유용한 컨텐츠에 대한 피드백을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_communities.community_user

이 태스크 정보

코멘트, 추천, 도움이 됨, 정답으로 표시 등 네 가지 유형의 컨텐츠 피드백이 지원됩니다. 커뮤니티 홈페이지의 활동 피드에 바로 피드백을 입력하거나 피드백을 제공할 컨텐츠로 이동할 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.

컨텐츠 피드백

컨텐츠 피드백	설명
코멘트	블로그 및 비디오에 대한 코멘트입니다. 코멘트에도 코멘트를 달 수 있습니다. 코멘트 수가 표시됩니다.
추천	질문을 추천합니다. 추천 수가 표시됩니다.
유용함	답변, 블로그, 코멘트 및 비디오를 유용함으로 표시합니다. 유용함 표시 수가 표시됩니다.
정답으로 표시	커뮤니티 또는 포럼 관리자, 커뮤니티 또는 포럼 중재자 또는 질문 작성자는 답변 중 하나를 정답으로 표시할 수 있습니다. 질문 하나당 정답은 하나입니다. 나중에 다른 답을 정답으로 표시하면 현재 답의 상태가 바뀝니다.

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 포럼을 클릭한 다음, 컨텐츠(예: 블로그 또는 질문)를 클릭합니다.
   - 검색을 사용한 다음, 컨텐츠를 클릭합니다.
   - 홈페이지 활동 피드의 컨텐츠로 이동하고 여기에서 바로 피드백을 제공합니다.
2. 피드백을 입력합니다.
   다음과 같은 피드백이 표시됩니다.

커뮤니티 컨텐츠에 포함된 피드백 유형

커뮤니티 홈페이지 〉 활동 피드	사용자가 구독하는 컨텐츠에 대한 피드백입니다.
커뮤니티 홈페이지 〉 컨텐츠 목록	다른 사용자가 입력한 피드백입니다.
귀하의 커뮤니티 프로파일 〉 활동 탭.	본인이 입력한 피드백입니다.

주:
홈페이지 활동 피드는 자동으로 새로 고쳐지지 않습니다. 활동 피드를 보는 동안 업데이트가 발생하면 새로운 업데이트 메시지가 나타납니다. 클릭하여 모든 새 업데이트를 볼 수 있습니다. 코멘트를 입력하는 도중에 새로운 업데이트를 클릭하면 계속할 것인지 묻는 경고 메시지가 나타납니다.

부적절한 커뮤니티 컨텐츠 보고

컨텐츠를 보고하여 커뮤니티 중재자에게 컨텐츠가 부적절하거나 스팸임을 알립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_communities.community_user

프로시저

1. 검색 필드 또는 탐색을 사용하여 보고할 컨텐츠를 찾습니다.
2. ... 아이콘을 클릭한 다음 컨텐츠 보고를 클릭합니다.
3. 목록에서 컨텐츠를 보고하는 이유를 선택하고 추가 코멘트를 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. 제출을 클릭합니다.
   중재 작업이 생성되고 해결을 위해 중재자에게 할당됩니다. 커뮤니티에 생성된 중재 설정에 따라 중재자가 검토할 때까지 컨텐츠가 숨겨질 수 있습니다.

질문 목록 보기 및 케이스 생성

케이스로 변환 가능한 질문을 쉽게 확인할 수 있도록, 커뮤니티 포털은 담당자 또는 소비자가 작성한 질문 목록이 수록된 페이지를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_communities.admin 또는 proxy_case_creator 역할의 사용자

이 태스크 정보
이 페이지에는 사용자가 액세스할 수 있는 포럼의 질문이 표시됩니다.

프로시저

1. 커뮤니티 포털에서 커뮤니티 〉 케이스 관련 질문 을 클릭하여 질문 목록을 엽니다.
   이 목록에는 담당자 또는 소비자가 게시했으나 케이스가 아직 생성되지 않은 질문이 포함됩니다.
2. 질문 목록을 필터링하려면 이 페이지에 필터를 적용합니다.
   - 모든 포럼 또는 선택한 포럼의 질문 보기
   - 선택한 기간(7, 15 또는 30일) 내에 게시된 질문 보기
   - 가장 최근 질문 또는 가장 오래된 질문이 위로 오도록 정렬
   - 질문 상태(모두, 해결됨, 해결하지 않음, 회신 없음)를 기준으로 정렬
3. 목록에 있는 질문 중 하나에서 케이스를 생성하려면, 질문을 클릭하여 질문 페이지를 여십시오.
4. 오버플로우 아이콘(...)을 클릭한 다음 케이스 생성을 클릭하여 케이스 생성 양식을 엽니다.
   케이스 생성 작업은 질문에서 아직 케이스가 생성되지 않은 경우에 사용할 수 있습니다. 케이스가 생성되면 이 작업을 더 이상 수행할 수 없습니다.
   질문에 포함된 정보는 케이스의 필드에 매핑됩니다.
5. 케이스 생성 양식의 필드에 추가 정보를 입력합니다.
   예를 들어 케이스에 대한 설명을 추가합니다.
6. 필요한 경우 케이스에 파일을 첨부합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   질문 컨텐츠 페이지로 돌아갑니다. 케이스 번호는 케이스가 생성된 후 질문 헤더에 나타납니다. 질문 작성자, 고객 서비스 에이전트 또는 소비자 서비스 에이전트 또는 proxy_case_creator 역할을 가진 사용자는 케이스 번호를 볼 수 있습니다.

   질문을 게시한 소비자 또는 담당자도 Customer Service Portal이나 Consumer Service Portal의 내 케이스를 탐색하여 케이스를 볼 수 있습니다.

게임화(Gamification)

포인트, 성취도, 배지 등의 형식으로 인센티브를 제공함으로써 사용자가 커뮤니티에 적극적으로 참여하고 컨텐츠에 기여할 수 있도록 유도합니다.

게임화 프레임워크를 사용하여 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.

- 특정 사용자 활동과 연결된 포인트 값을 구성합니다.
- 획득한 포인트를 기준으로 성취도를 정의합니다.
- 사용자를 인정하는 배지를 만들어 할당합니다.

커뮤니티 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 규칙을 생성하고 커뮤니티의 활동에 따라 사용자가 받는 포인트를 구성합니다.
- 트랙을 생성하여 커뮤니티에 할당된 포인트를 여러 영역에 논리적으로 분리합니다.
- 사용자가 전문 분야 또는 평판을 얻을 수 있는 커뮤니티의 레벨을 생성한 후, 각 레벨 정의 내에서 레벨 범위를 구성합니다.
- 다양한 성과에 맞게 사용자에게 보상을 주는 배지를 만듭니다.

커뮤니티 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 활동을 수행하고 포인트를 누적합니다.
- 포인트 합계를 기준으로 레벨을 달성합니다.
- 순위표를 보고 특정 포럼 또는 주제의 커뮤니티 전문가를 찾을 수 있습니다.
- 커뮤니티 내에서 이들의 순위를 확인합니다.
- 사용자 프로파일에서 게임화 성취도를 확인합니다.

게임화 구성요소

게임화 기능에는 사용자가 커뮤니티 활동에 따라 포인트와 배지를 획득할 수 있는 규칙, 레벨, 트랙 등의 몇 가지 구성요소가 포함되어 있습니다.

규칙

게임화 규칙을 통해 사용자가 커뮤니티 활동을 기준으로 받는 포인트를 구성할 수 있습니다.

게임화에는 미리 정의된 몇 가지 규칙이 포함되어 있습니다. 게임화 관리자는 이러한 규칙을 사용하고, 필요에 따라 수정하거나, 새 규칙을 만들 수 있습니다. 미리 정의된 규칙은 다음과 같습니다.

- 도움이 되는 것으로 표시된 코멘트: 5포인트
- 도움이 되는 것으로 표시된 문서: 5포인트
- 도움이 되는 것으로 표시된 비디오: 5포인트
- 도움이 되는 것으로 표시된 블로그: 5포인트
- 도움이 되는 것으로 표시된 답변: 20포인트
- 책갈피로 지정된 문서: 20포인트
- 책갈피로 지정된 블로그: 20포인트
- 책갈피로 지정된 비디오: 20포인트
- 질문의 정답으로 표시된 답변: 40포인트

사용자가 게임화 규칙이 있는 활동을 수행하면, 규칙에 식별된 사용자 프로파일에 포인트가 부여됩니다. 게임화 규칙을 통해 받은 포인트는 다음과 같이 누적되도록 구성할 수 있습니다.

- 전체 커뮤니티에 걸친 전체 포인트
- 활동과 연결된 포럼의 포인트
- 활동과 연결된 주제의 포인트

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

- 트랙의 포인트
- 포럼, 주제 및 트랙의 조합에 할당된 포인트

사용자가 이전 활동을 되돌리면 이러한 활동과 연결된 포인트는 제거됩니다. 예를 들어, 규칙이 정의되어 있고 사용자가 블로그를 만들면 포인트가 부여됩니다. 블로그가 삭제되면 이 포인트는 차감됩니다. 규칙이 정의되어 있지 않고 사용자가 블로그를 만들면 포인트가 부여되지 않습니다. 규칙이 정의된 이후에 사용자가 블로그를 제거하면 처음에 아무 것도 부여받지 않았더라도 포인트가 차감됩니다.

관련 정보

게임화 규칙 생성

트랙

트랙은 커뮤니티에 할당된 포인트를 여러 영역에 논리적으로 분리하는 방법을 제공합니다.

게임화에는 미리 구성된 두 개의 트랙이 포함되어 있습니다.

- 커뮤니티 전문 분야
- 커뮤니티 참여

애플리케이션은 트랙별로 포인트를 누적하도록 구성되어 있지만, 게임화는 현재 커뮤니티 포털에 트랙을 표시하지 않습니다.

관련 정보

게임화 트랙 생성

레벨 및 레벨 범위

커뮤니티 사용자가 누적한 포인트는 다른 평판 레벨을 달성하는 데 도움이 됩니다.

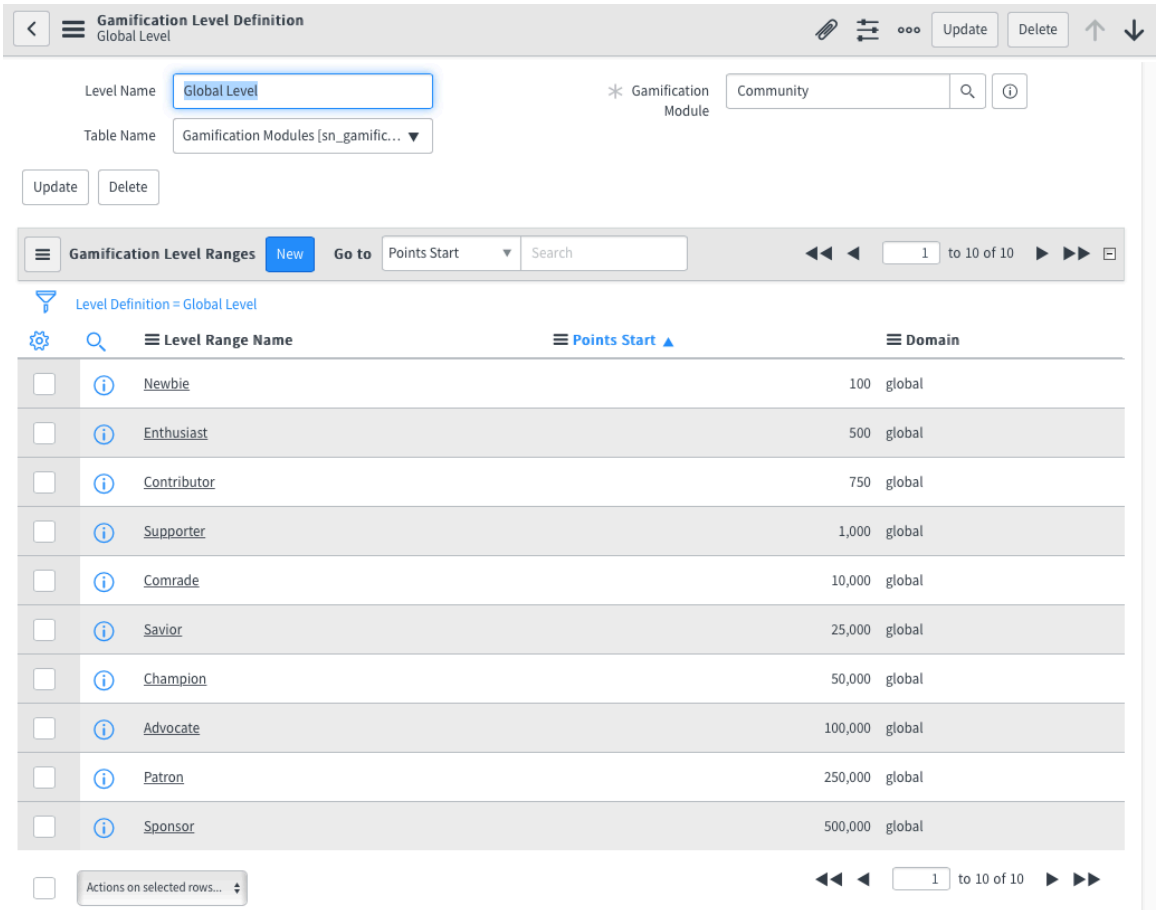
시스템은 커뮤니티 사용자가 포인트를 얻고 전문 분야 또는 평판을 달성할 수 있는 여러 레벨로 미리 구성되어 있습니다.

- 전역: 전체 커뮤니티에 걸쳐 누적되는 포인트 합계
- 포럼: 포럼 내 활동과 관련하여 누적되는 포인트
- 주제: 여러 주제의 활동과 관련하여 누적되는 포인트

게임화 관리자는 각 레벨 내에서 레벨 범위를 구성할 수 있습니다. 이러한 레벨 범위는 시작 포인트 값부터 상위 값(포인트 범위가 겹치지 않는)으로 진행되며, 구성 가능한 고유 이름을 갖습니다. 예를 들어 전역 레벨에서 100~499포인트를 획득한 사용자는 Newbie이고, 500~999포인트를 획득한 사용자는 Enthusiast입니다.

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

게임화 레벨 정의 양식



커뮤니티 포털에서 사용자는 게임화 사용자 인터페이스 구성요소를 통해 레벨 범위 이름과 포인트 합계를 볼 수 있습니다.

- 순위표 페이지 및 순위표 위젯
- 사용자 이름과 직책 아래에 있는 사용자 프로파일의 상단
- 사용자 프로파일 페이지의 성과 탭
- 컨텐츠 페이지

관련 정보

게임화 레벨 관리

게임화 레벨 범위 관리

배지

사용자는 커뮤니티 내에서의 성과 또는 전문 분야에 대한 배지를 얻을 수 있습니다. 게임화 중재자가 사용자에게 수동으로 배지를 할당합니다.

게임화에는 미리 정의된 여러 배지가 포함되어 있습니다. 각 배지에는 다음이 포함됩니다.

- 이름
- 아이콘
- 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.

게임화 관리자와 중재자가 커뮤니티 사용자에게 배지를 수여하고 배지를 제거할 수도 있습니다. 배지는 사용자 한 명당 한 번만 수여할 수 있습니다. 사용자의 배지를 제거하면 해당 사용자에게 다시 수여할 수 있습니다.

받은 배지는 커뮤니티 포털의 게임화 사용자 인터페이스 구성요소에서 볼 수 있습니다. 커뮤니티 사용자는 자신의 사용자 프로파일 페이지 성과 탭에서 획득한 배지와 사용 가능한 배지를 볼 수 있습니다.

관련 정보

게임화 배지 생성

포인트

사용자는 커뮤니티에서 활동을 수행하여 게임화 포인트를 받습니다.

사용자는 커뮤니티, 포럼 또는 주제에서 포인트를 받을 수 있습니다. 사용자가 포인트를 누적하면 레벨 범위를 달성합니다. 포인트 합계는 순위표, 사용자 프로파일, 프로파일 헤더, 성과 탭에 나타납니다. 사용자에게 포인트가 부여되면, 포인트 목록의 맨 위에 항목이 나타나고 사용자의 포인트 합계가 업데이트됩니다.

포인트 목록에는 비공개 포럼의 포인트를 표시하는 위젯 인스턴스 옵션이 있습니다.

- true로 설정하면, 이 동작을 수행하는 사용자에게 포럼 액세스 권한이 없는 경우, 사용자 프로파일에 표시된 포인트 기록에 포럼 이름이 표시되지 않습니다. 포럼 이름 자리에는 "비공개 포럼"이라고 표시됩니다.
- false로 설정하면 사용자 프로파일에 포인트 기록이 표시되지 않습니다.

포인트 목록에는 목록에 표시되는 결과 수를 결정하는 페이지 크기의 위젯 인스턴스 옵션도 있습니다. 이 옵션에 지정된 숫자보다 많은 결과가 있는 경우, 포인트 페이지 아래쪽에 추가 결과를 표시하는 버튼이 표시됩니다.

게임화 사용자 인터페이스 구성요소

게임화 정보는 순위표, 사용자 프로파일 페이지 및 컨텐츠 페이지에 표시됩니다.

순위표 페이지

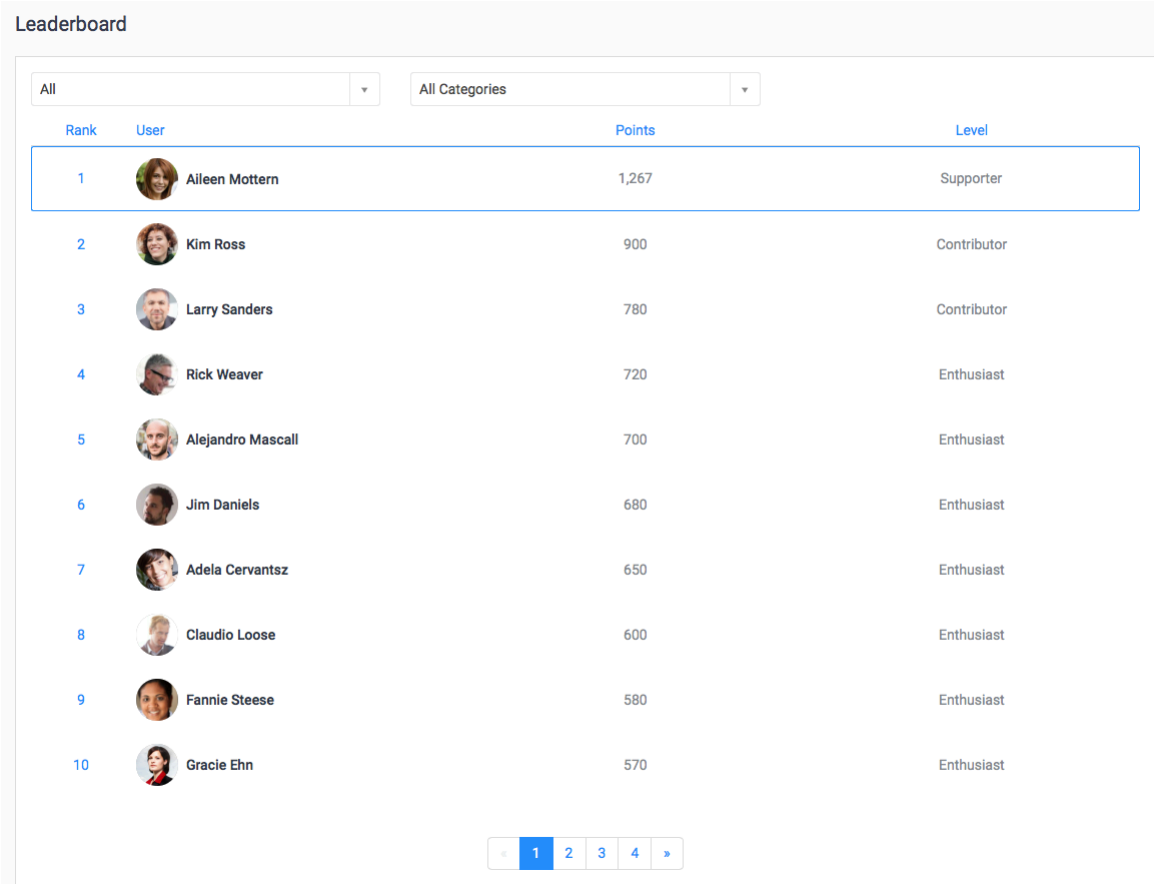
순위표 페이지에는 커뮤니티, 포럼 또는 주제별 상위 기고자가 표시됩니다.

사용자는 획득 포인트 수를 기준으로 순위표에 나타나며 순위는 내림차순으로 표시됩니다. 순위표를 필터링하여 이번 달 또는 전체 기간, 특정 포럼 또는 주제별 정보를 표시할 수 있습니다.

순위표를 표시하려면 다음으로 이동합니다. 커뮤니티 〉 리더보드. 순위표 위젯에서 순위표 표시를 클릭할 수도 있습니다. 포럼/주제 방문 페이지의 순위표 위젯에서 순위표로 이동하면 해당 포럼/주제별로 가장 많은 포인트를 획득한 사람이 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.

커뮤니티 순위표



각 사용자에게 순위표는 다음을 표시합니다.

- 순위: 선택한 필터(시간, 포럼 또는 주제)에 따라 순위를 표시합니다.
- 이름
- 프로파일 사진(있는 경우) 또는 이니셜
- 현재 레벨: 선택한 필터에 따라 전역, 포럼 또는 주제 레벨을 표시합니다.

기본적으로 순위표에는 페이지당 10명의 사용자가 표시됩니다. 사용자는 페이지 매김 컨트롤을 사용하여 추가 페이지를 볼 수 있습니다. 순위표에서 사용자 이름을 가리키면 사용자에 대한 자세한 정보가 포함된 팝업 창이 표시됩니다.

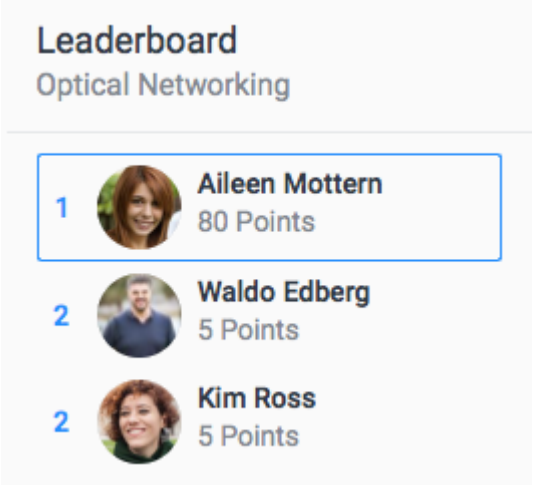
순위표 위젯

순위표 위젯은 커뮤니티 홈페이지와 포럼 및 주제 방문 페이지에 나타납니다. 이러한 위젯은 커뮤니티, 포럼 또는 주제별로 포인트 합계가 가장 높은 사용자들을 표시합니다.

순위표 위젯에는 상위 사용자 5명이 표시됩니다. 커뮤니티, 포럼 또는 주제별 포인트를 획득한 사람이 5명을 넘으면 아래쪽에 순위표 표시가 나타납니다. 이 버튼을 클릭하면 순위표 페이지의 모든 사용자가 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.

커뮤니티 포럼 순위표 위젯



포럼 및 주제의 경우, 순위표 위젯 헤더가 포럼이나 주제 이름을 표시합니다. 포럼/주제에서 순위표 페이지로 이동하면 해당 포럼/주제별로 가장 많은 포인트를 획득한 사람이 순위표에 표시됩니다.

시스템 관리자는 순위표 위젯에 대한 설정을 구성할 수 있습니다.

- 위젯에 표시되는 사용자 수(기본값은 5, 최대 10)
- 기간(전체 또는 이번 달)
- 순위표 유형(커뮤니티, 포럼 또는 주제)
- 특정 포럼이나 주제로 고정(권장하지 않음)

사용자 프로파일 페이지

게임화 정보를 표시해 사용자의 전문 분야를 보여주는 사용자 프로파일 페이지입니다.

게임화 정보는 사용자 프로파일 페이지의 다음 세 개 섹션에 표시됩니다.

- 헤더 영역
- 성과 탭
- 포럼 및 주제 전문 분야 위젯

사용자 프로파일 헤더 영역

게임화 기능을 활성화하면 사용자 프로파일 헤더 영역에 사용자의 현재 게임화 성과가 포함됩니다. 이 정보는 사용자 이름과 직책 바로 아래에 표시됩니다.

- 사용자에게 수여된 상위 3개의 배지. 배지를 가리키면 배지 이름이 표시됩니다.
- 사용자가 획득한 총 포인트 수.
- 현재 달성한 전역 레벨.

성과 탭

사용자는 성과 탭에서 사용자 프로파일 페이지에 있는 게임화 레벨, 배지 및 포인트에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

성과 탭 필드 및 설명

레벨	사용자가 달성할 수 있는 레벨의 목록이며 현재 레벨이 강조 표시되어 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.

성과 탭 필드 및 설명

	이 탭에는 커뮤니티 페이지 포인트 획득 방법에 대한 링크가 있습니다.
배지	사용자가 획득한 배지와 획득 가능한 배지 목록입니다. 획득한 배지는 목록 맨 위에 나타납니다. 가장 최근에 획득한 배지를 기준으로 정렬됩니다. 획득 가능한 배지는 획득한 배지 아래에 표시됩니다. 사용자는 이 목록을 필터링하여 모든 배지 또는 획득한 배지를 볼 수 있습니다. 다른 사용자의 프로파일을 볼 때는 획득한 배지만 표시되며, 가장 최근에 획득한 배지부터 정렬됩니다.
포인트	획득한 포인트 및 사용자가 수행한 활동에 대한 기록입니다. 이 목록에는 마지막 10개 활동이 포함되어 있습니다. 더 많은 페이지를 표시하려면 더 보기를 클릭합니다. 게임화 중재자는 커뮤니티 사용자에게 포인트를 수여하고 제거할 수 있습니다. 이 탭에는 커뮤니티 페이지 포인트 획득 방법에 대한 링크가 있습니다.

포럼 및 주제 전문 분야 위젯

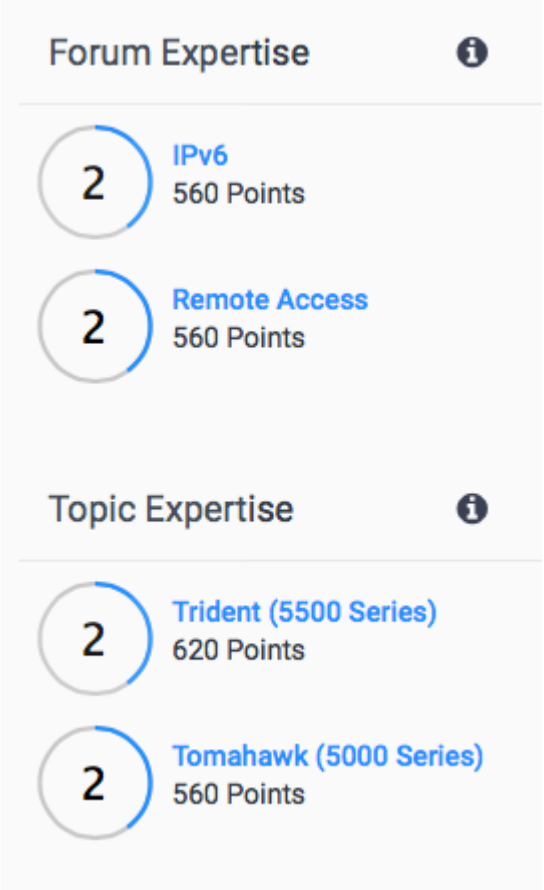
사용자 프로파일 페이지의 포럼 및 주제 전문 분야 위젯은 사용자의 상위 전문 분야를 시각적으로 제시합니다.

원 안의 숫자와 원 주변의 파란색 강조 표시는 완료된 레벨 수를 나타냅니다. 예를 들어, 2/5처럼 표시됩니다. 원 아래에 있는 숫자는 사용자가 포럼이나 주제 내에서 획득한 포인트 합계를 나타냅니다. 위젯에는 최대 5개 항목이 표시되며 시스템 관리자는 최대 10개의 항목이 표시되도록 위젯을 구성할 수 있습니다.

정보 아이콘을 클릭하면 포럼이나 주제 레벨 및 포인트 범위가 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.

포럼 및 주제 전문 분야 위젯



커뮤니티 컨텐츠 페이지

사용자의 게임화 레벨과 배지는 컨텐츠 페이지에 표시되므로 다른 커뮤니티 사용자가 컨텐츠 기고자의 평판을 볼 수 있습니다.

질문, 블로그, 비디오 등의 컨텐츠 페이지에서 사용자 이름을 가리키면 획득한 배지, 포인트 합계, 레벨 이름 등의 게임화 정보를 보여주는 팝업 창이 표시됩니다. 이 정보는 작성자 또는 해당 컨텐츠에 회신하거나 코멘트한 사용자에게 제공됩니다.

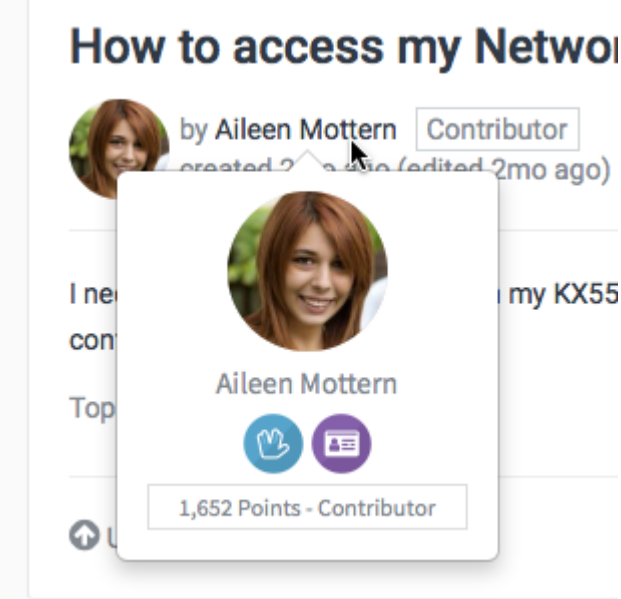
커뮤니티 관리자는 표시된 레벨을 변경하여 전역 레벨 또는 포럼 레벨을 표시하도록 할 수 있습니다. 이 표시는 sn_communities.content.show_gamification_level 속성으로 제어할 수 있습니다.

사용 가능한 정보에 따라 팝업은 다음과 같은 세 가지 버전일 수 있습니다.

- 프로파일 사진 및 이름
- 프로파일 사진 및 이름, 전역 포인트
- 프로파일 사진 및 이름, 전역 포인트와 배지

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

게임화 정보가 있는 사용자 프로파일 팝업 창



게임화 알림

커뮤니티 사용자는 활동 피드를 통해 얻은 배지 할당과 레벨에 대한 알림을 받습니다.

여기에는 달성한 전역, 포럼 및 주제 레벨이 포함됩니다. 다음과 같은 경우 사용자나 사용자의 팔로워는 활동 피드 업데이트를 통해 알림을 받습니다.

- 사용자의 레벨이 상향된 경우(전역, 포럼 또는 주제)
- 사용자가 배지를 획득한 경우

포인트 획득 방법

사용자에게 게임화 규칙을 투명하게 공개하기 위해 커뮤니티 활동으로 받을 수 있는 포인트를 공유할 수 있습니다.

다음으로 이동 커뮤니티 〉 포인트 획득 방법 - 포인트를 획득하기 위해 사용자가 수행할 수 있는 활동에 대한 설명입니다. 이 페이지에는 사용자 프로파일 페이지에 대한 링크가 있습니다. 게임화 규칙이 수정되면 이 페이지에는 업데이트된 정보가 표시됩니다.

게임화 관리

게임화 관리자 역할의 사용자는 커뮤니티 내에서의 참여를 기반으로 사용자에게 포인트를 주는 규칙 및 기타 엔터티를 만들 수 있습니다.

게임화 속성 구성

회사의 필요에 맞게 게임화 속성을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_gamification.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 게임화**(Gamification)** 관리 〉 게임화 속성.
2. 게임화 활동 기록을 저장할 일수를 입력합니다.
   기본값은 180일입니다. 예약된 작업은 180일보다 오래된 포인트 기록을 제거합니다. 이 제거 작업은 집계된 데이터는 삭제하지 않습니다.
3. 정의할 수 있는 최대 레벨 수를 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 클릭합니다.

게임화 기능에 추가 속성을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 게임화 속성을 참조하십시오.

게임화 규칙 생성

사용자가 커뮤니티 활동으로 포인트를 획득하는 게임화 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gamification.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 게임화**(Gamification)** 관리 〉 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필요에 따라 게임화 규칙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

게임화 규칙 구성 양식

필드	설명
규칙 이름	게임화 규칙에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
게임화 모듈	이 규칙이 적용되는 애플리케이션입니다. 조회 아이콘을 클릭하여 게임화 모듈 목록에서 모듈을 선택합니다. 기본값은 커뮤니티입니다.
활동 유형	이 규칙이 적용되는 사용자 활동입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 활동 유형 목록에서 사용 가능한 유형 중 하나를 선택합니다.
포인트를 받는 프로파일	이 규칙에 정의된 활동 수행으로 포인트를 획득하는 사용자 프로파일의 유형입니다. 조회 아이콘을 클릭하여 활동에 해당하는 프로파일을 선택합니다.
자체 수여 제외	활동 수행자가 포인트를 받는 프로파일과 같지 않도록 하는 확인란입니다.
활성	규칙을 활성화하려면 이 확인란을 활성화합니다. 기본값은 활성으로 설정되어 있습니다.
게임화 트랙	이 규칙이 속한 게임화 트랙입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 게임화 트랙 목록에서 사용 가능한 트랙 중 하나를 선택합니다. 기본적으로 두 가지 트랙을 사용할 수 있습니다. ○ 커뮤니티 전문 분야 ○ 커뮤니티 참여
포인트	이 규칙에 정의된 활동 수행으로 얻은 포인트 수입니다.
전문 분야에 대한 포인트	누적 포인트는 포럼이나 주제 레벨 전문 분야에 사용할 수 있습니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 필드를 확장하고, 포럼 및/또는 주제에 포인트를 누적할 것인지 구성합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
새로 만든 규칙이 게임화 규칙 목록에 나타납니다. 이 규칙은 포인트 획득 방법 페이지에 표시됩니다.

게임화 트랙 생성

트랙을 생성하여 커뮤니티에 할당된 포인트를 여러 영역에 논리적으로 분리하는 방법을 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.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gamification.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 게임화**(Gamification)** 관리 〉 트랙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필요에 따라 게임화 트랙 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

게임화 트랙 구성 양식

필드	설명
트랙 이름	게임화 트랙에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
게임화 모듈	이 트랙이 적용되는 모듈입니다. 조회 아이콘을 클릭하여 게임화 모듈 목록에서 모듈을 선택합니다. 기본적으로 이 모듈은 커뮤니티로 설정됩니다.
활성	트랙을 활성화하려면 이 확인란을 활성화합니다. 기본적으로 이 필드는 활성으로 설정됩니다.
애플리케이션	이 트랙이 적용되는 애플리케이션입니다. 기본적으로 이 모듈은 커뮤니티로 설정됩니다.
트랙 표시 순서	트랙이 표시되는 순서입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
새로 만든 트랙이 게임화 트랙 목록에 나타납니다.

주:
트랙을 구성하더라도 현재 커뮤니티 포털에는 표시되지 않습니다.

게임화 배지 생성

사용자가 커뮤니티 내에서의 성과에 따라 획득할 수 있는 게임화 배지를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gamification.admin

이 태스크 정보
게임화 기능에는 미리 정의된 여러 배지가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 게임화**(Gamification)** 관리 〉 배지.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 필요에 따라 게임화 배지 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

게임화 배지 구성 양식

필드	설명
게임화 모듈	이 배지가 적용되는 애플리케이션입니다. 기본 모듈은 커뮤니티입니다.
배지 이름	커뮤니티 포털에 나타나는 배지 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
배지 표시 순서	배지 순서는 순위를 나타냅니다. 커뮤니티 사용자에게 여러 배지가 할당된 경우, 이 필드는 배지가 표시되는 순서를 결정합니다.
활성	배지를 활성화하려면 이 확인란을 활성화합니다.
설명	커뮤니티 포털에 나타나는 배지에 대한 짧은 설명입니다.
배지 아이콘	배지의 이미지 파일입니다. 클릭하여 아이콘을 추가하고 원하는 이미지 파일을 선택한 다음 확인을 클릭합니다. 주: 원활한 작동을 위해 권장되는 이미지 크기는 50픽셀 X 50픽셀, 500KB 미만입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   새로 만든 배지가 게임화 배지 목록에 나타납니다.

게임화 레벨 관리

전역, 포럼 및 주제 전문 분야에 대해 미리 정의된 레벨을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gamification.admin

이 태스크 정보
게임화에는 미리 정의된 전역, 포럼 및 주제 레벨이 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 게임화**(Gamification)** 〉 구성 〉 수준.
2. 전역, 포럼 및 주제 레벨에 대한 기존 정의를 봅니다.
3. 필요에 따라 레벨 이름을 변경합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   강력한 사용 사례가 없는 한, 새 레벨 정의를 추가하지 않는 것이 좋습니다. 기존 레벨 정의에 레벨 범위를 추가하거나 수정해야 하는 경우 게임화 레벨 범위 관리를 참조하십시오.

게임화 레벨 범위 관리

게임화 레벨 정의에 대한 레벨 범위를 관리하여 커뮤니티 사용자의 전문 분야 레벨을 인정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gamification.admin

이 태스크 정보
게임화에는 미리 정의된 전역, 포럼 및 주제 레벨이 포함되어 있습니다. 각 레벨 정의에는 여러 레벨 범위가 있을 수 있으며, 시스템에는 전역 레벨에 대해 10개 범위, 포럼 및 주제 레벨에 대해 각각 5개 범위가 미리 정의되어 있습니다. 각 범위는 중복될 수 없으며 고유한 시작 값이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 게임화**(Gamification)** 〉 수준.
2. 원하는 레벨을 선택합니다(전역, 포럼 또는 주제).
3. 레벨 범위 이름을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 포인트 시작 필드를 수정합니다.
   각 범위는 중복될 수 없으며 고유한 시작 값이 있어야 합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   커뮤니티 포털의 레벨 범위가 업데이트됩니다.

게임화 중재

커뮤니티 내에서의 참여에 따라 사용자가 획득한 포인트와 사용자에게 수여되는 포인트 및 배지를 모니터링합니다.

커뮤니티 사용자에게 포인트 수여 또는 제거

커뮤니티에 대한 기여도를 인정하기 위해 사용자에게 포인트를 수여합니다. 사용자가 게임화 시스템을 위반하는 행위가 관찰되면 포인트를 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gamification.moderator

프로시저

1. 커뮤니티 홈페이지로 이동합니다.
2. 이동 커뮤니티 〉 리더보드.
3. 사용자 프로파일을 열려면 순위표의 사용자 이름을 클릭하십시오.
4. 프로파일 오버플로우 아이콘(...)을 클릭하고 포인트 할당을 선택합니다.
5. 포인트 할당 팝업 창에 포인트 수, 포인트 수여 이유를 입력하고 트랙을 선택합니다.
   a. 포인트를 할당하려면 포인트로 양수 값을 입력해야 합니다(예: 100).
   b. 포인트를 제거하려면 포인트로 음수 값을 입력해야 합니다(예: 100).
   한 번에 수여하거나 제거할 수 있는 최대 포인트는 1,000입니다.
6. 포인트 할당을 클릭합니다.
   포인트 할당 활동에 대한 항목이 포인트 목록의 맨 위에 표시되고 사용자의 포인트 합계가 업데이트됩니다.

사용자에게 배지 수여

커뮤니티 활동에 대한 인정으로 커뮤니티 사용자에게 게임화 배지를 수여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

이 태스크 정보
배지는 사용자 한 명당 한 번만 수여할 수 있습니다. 사용자의 배지를 제거하면 해당 사용자에게 다시 수여할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 게임화 데이터 〉 프로파일 배지.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 게임화 배지 목록에서 배지를 선택합니다.
4. 라이브 프로파일 필드에 사용자 이름을 추가합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   배지는 사용자에게 할당되며 커뮤니티 포털에 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.

사용자의 배지 제거

해당 커뮤니티 사용자와 더 이상 관련이 없는 게임화 배지의 경우, 배지를 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커뮤니티 〉 게임화 데이터 〉 프로파일 배지.
2. 원하는 사용자 및 배지에 대한 활성 필드를 선택합니다.
3. 활성 필드를 false로 변경합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   해당 사용자의 배지가 제거되고 더 이상 커뮤니티 포털에 표시되지 않습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

Order Management

Order Management 애플리케이션을 사용하면 고객을 대신하여 제품 오퍼링 및 주문 제품을 생성하고 주문할 수 있습니다. Order Management를 사용하여 주문을 업데이트하고 가격 책정을 생성하며 주문을 이행하고 고객이 주문 상태를 추적하는 데 도움을 줄 수도 있습니다.

탐색

Order Management의 특징 및 기능을 탐색합니다.

구성

구현을 계획하고 구성 Order Management 하며 제품 오퍼링을 설정합니다.

사용

참조

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.

제품 오퍼링을 설정하고 제품 주문을 설정하는 방법을 알아봅니다.

양식, 필드, 테이블 및 속성에 대한 상세 정보를 받습니다.

탐험 Order Management.

고객을 위한 원활한 주문 경험을 생성할 수 있도록 Order Management의 특징 및 기능을 탐색합니다.

구성 Order Management.

Order Management의 기능 및 구성요소를 설치하고 구성하는 방법을 알아봅니다.

에서 제품 오퍼링을 설정합니다. Order Management

Order Management에 대한 제품을 설정하는 방법을 알아봅니다.

에서 주문 생성 및 관리 Order Management.

Order Management에서 주문을 캡처하고 이행하는 방법에 대해 알아봅니다.

Order Management 참조

참조 주제는 Order Management의 양식 및 필드에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

Order Management 탐색

Order Management는 고객 서비스 관리 애플리케이션 내의 애플리케이션으로, 고객을 위한 원활한 주문 및 이행 경험을 생성하는 데 도움을 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.

스토어에서 앱 요청

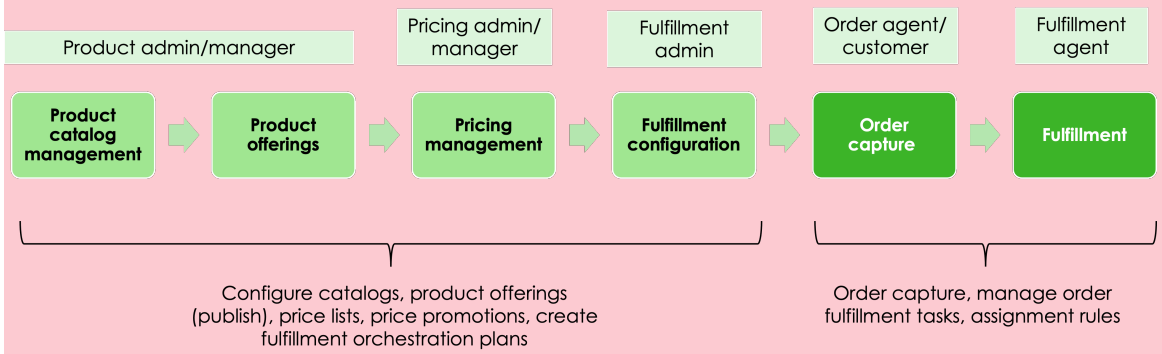
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

개요

Order Management는 구성 가능하고 확장 가능하며 사용자 친화적인 주문 캡처 및 이행 애플리케이션입니다. Now Platform에서 Order Management를 사용하면 주문 관리 프로세스의 모든 측면을 관리할 수 있습니다.

Order Management 인터페이스는 주문 관리 시스템을 만드는 데 도움이 되도록 설계되었습니다. 먼저 제품 오퍼링을 생성하여 제품을 설정합니다. 제품이 설정되면 주문 에이전트가 주문을 생성하고 이행할 수 있게 됩니다. 고객은 Customer Service Portal을 사용하여 주문을 만들고 추적할 수도 있습니다.

Order Management 개요



주:
Order Management를 사용하기 위한 전제 조건으로 Order Management 구독이 필요합니다.

이점

- 클라우드 기반 주문 캡처 및 주문 이행 애플리케이션.
- 외부 CPQ(구성, 가격, 견적) 시스템을 지원하는 데이터 모델.
- 주문 에이전트가 주문 캡처 및 이행 프로세스의 모든 측면을 관리할 수 있는 CSM 에이전트 작업 공간.
- 다양한 가격 책정 옵션이 있는 구성 가능한 제품 오퍼링.
- 고객이 주문을 만들고 추적할 수 있는 사용자 친화적인 Customer Service Portal.

기능

제품 오퍼링 카탈로그 및 범주 생성

에이전트가 주문을 만들고 처리하는 데 도움이 되는 제품 오퍼링 카탈로그와 범주를 만들고 게시합니다.

제품 오퍼링 생성

단순, 구성 및 번들 오퍼링을 포함하는 다양한 구성으로 제품 오퍼링을 만들고 게시합니다.

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

제품을 번들 및 기타 구성으로 그룹화

고객의 요구를 충족하도록 제품을 번들로 그룹화하거나 제품을 구성합니다.

제품에 다양한 가격 유형 추가

프로모션 가격 책정을 포함하여 제품에 다양한 가격 책정 유형을 추가합니다.

제품 및 서비스 주문 캡처 및 이행

주문 에이전트는 제품 또는 서비스 주문을 생성하고 이행 에이전트는 오케스트레이션 계획을 통해 주문을 추적합니다.

고객이 Customer Service Portal을 사용하여 주문 생성 및 추적

고객은 Customer Service Portal을 사용하여 주문을 생성하고 추적할 수 있습니다.

외부 공급업체 애플리케이션에서 주문 및 주문 라인 항목 검색

주문 API 를 사용하여 Order Management for Customer Service Management 애플리케이션에서 사용할 다른 애플리케이션의 주문 및 주문 라인 데이터에 액세스합니다.

역할

다음 다이어그램에서는 Order Management 내 역할의 예를 보여줍니다. 프런트 오피스 에이전트는 주문을 생성하고 주문 작업을 모니터링합니다.

다음 다이어그램에서는 가격 책정 관리자/매니저의 역할을 보여줍니다. 가격 책정 관리자/매니저는 일일 가격을 설정하고, 프로모션 가격을 생성하고, 판매 및 할인 가격 결정 등 제품의 가격 책정 방식을 관리합니다.

〔End〕

역할 및 가상 사용자

역할과 가상 사용자는 Order Management에서 제품 설정 및 주문 캡처와 관련된 다양한 역할을 이해하는 데 도움이 됩니다.

가상 사용자는 Order Management에서 다양한 작업을 수행하는 개별 역할로 정의됩니다.

다음 목록과 이미지는 사용된 다양한 가상 사용자와 역할과 각 역할이 수행하는 작업을 보여줍니다.

- 고객: 주문을 생성하고 추적합니다.
- 프런트 오피스 에이전트: 주문하여 고객을 지원합니다.

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

- 미들 및 백오피스 에이전트: 제품 오퍼링을 생성합니다.
- 제품 관리자: 제품 오퍼링을 생성하고 관리합니다.
- 가격 책정 관리자: 가격 목록을 관리합니다.
- 가격 책정 관리자: 제품 및 프로모션 가격에 대한 가격 책정을 관리합니다.
- 이행 관리자: 이행을 위한 오케스트레이션 계획을 생성합니다.
- 이행 에이전트: 이행 프로세스를 따르고 작업이 완료되면 업데이트합니다.

제품 구성 가상 사용자 및 역할

	Product Admins	Pricing Admins/Managers	Fulfillment Admins
Description	• Creates and manages product offerings	• Creates and manages product offering pricing • Manages pricing promotions	• Creates and manages orchestration plans
Tasks	• Creates product offerings • Updates, archives, and retired product offerings. • Associates orchestration plans to product offerings	• Creates product offering pricing. • Manages pricing and promotional pricing	• Create orchestration plans • Creates order tasks • Create task sequences for each orchestration plan

주문 캡처 가상 사용자 및 역할

	Order Agents	Fulfillment Agents	Customers

Description	• Front line worker engaged with the customer helping them to place orders
	  • IVR Agents
	  • Relationships Agents
	  • Contributors
	  • Customers
		• Monitors the fulfillment process and updates fulfillment tasks	• Uses products and services offered by the company
			  • B2B customers,
			  • Channel partners
			  • B2C consumers/ households
			  • Employees

Tasks	• Searches catalog to easily find items for customer orders • Works with customers to create orders for products and services	• Executes order tasks • Updates fulfillment task state • Manages child tasks	• Creates orders using the Customer Service Portals • Tracks orders and requests for updates

역할 및 가상 사용자에 대한 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하십시오.

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.

- 제품 오퍼링 설정
- CSM Configurable Workspace를 사용한 주문 생성 및 이행
- 역할 할당

CSM Configurable Workspace

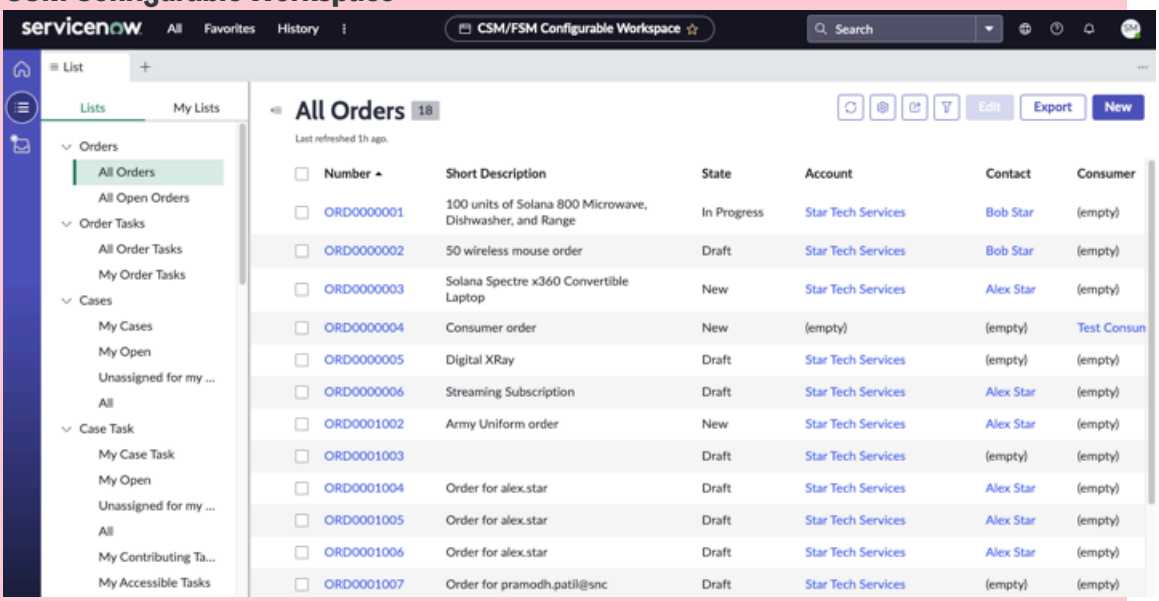
Order Management를 사용하면 에이전트가 단일 작업 공간에서 주문을 생성하고 이행할 수 있습니다.

CSM Configurable Workspace를 사용하여 주문 에이전트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 주문 생성
- 주문 이행
- 이행 작업 관리

다음 예는 CSM Configurable Workspace를 보여줍니다.

CSM Configurable Workspace



CSM Configurable Workspace가 Order Management에서 사용되는 방식과 위치에 대한 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하십시오.

- CSM Configurable Workspace를 사용한 주문 생성 및 이행
- 주문 생성
- 주문 이행 관리

Customer 및 Consumer Service Portal

Order Management 애플리케이션의 Customer Service 및 Customer Service Portal은 고객이 주문을 생성하고 주문의 진행 상황을 확인하는 데 사용됩니다.

Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal 모두 고객과 기업이 다음 작업을 수행할 수 있도록 지원하는 사용자 친화적인 인터페이스를 갖추고 있습니다.

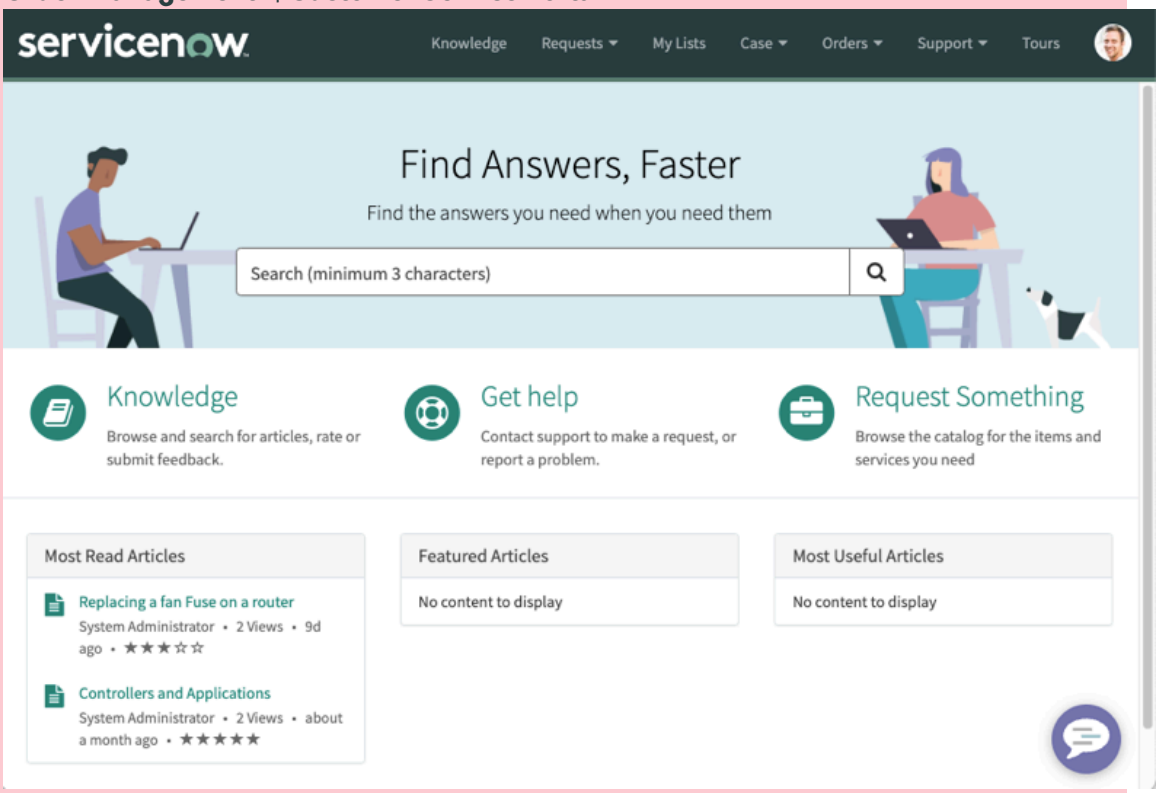
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 주문을 직접 생성합니다.
- 주문 활동, 주문 정보 및 가격을 추적합니다.
- 작업과 코멘트를 추가합니다.

Customer Service Portal

다음 예는 Customer Service Portal 홈페이지를 보여줍니다.

Order Management의 Customer Service Portal



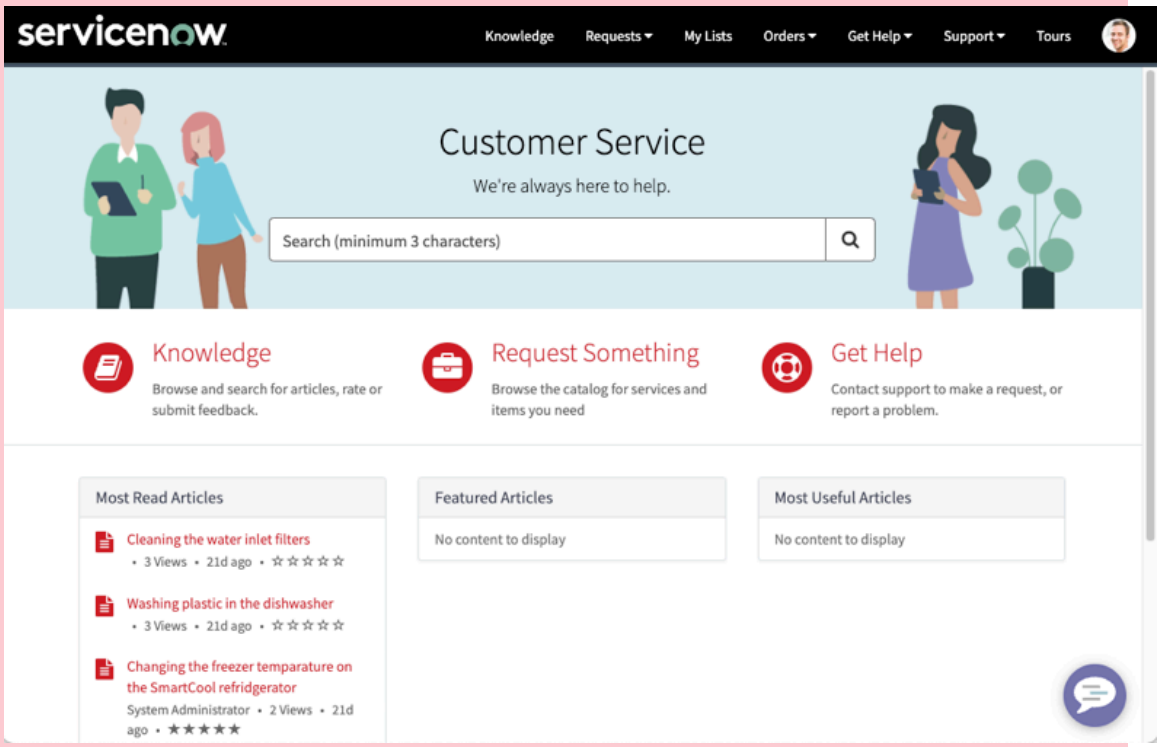
Consumer Service Portal

다음 예는 Consumer Service Portal 홈페이지를 보여줍니다.

Order Management

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

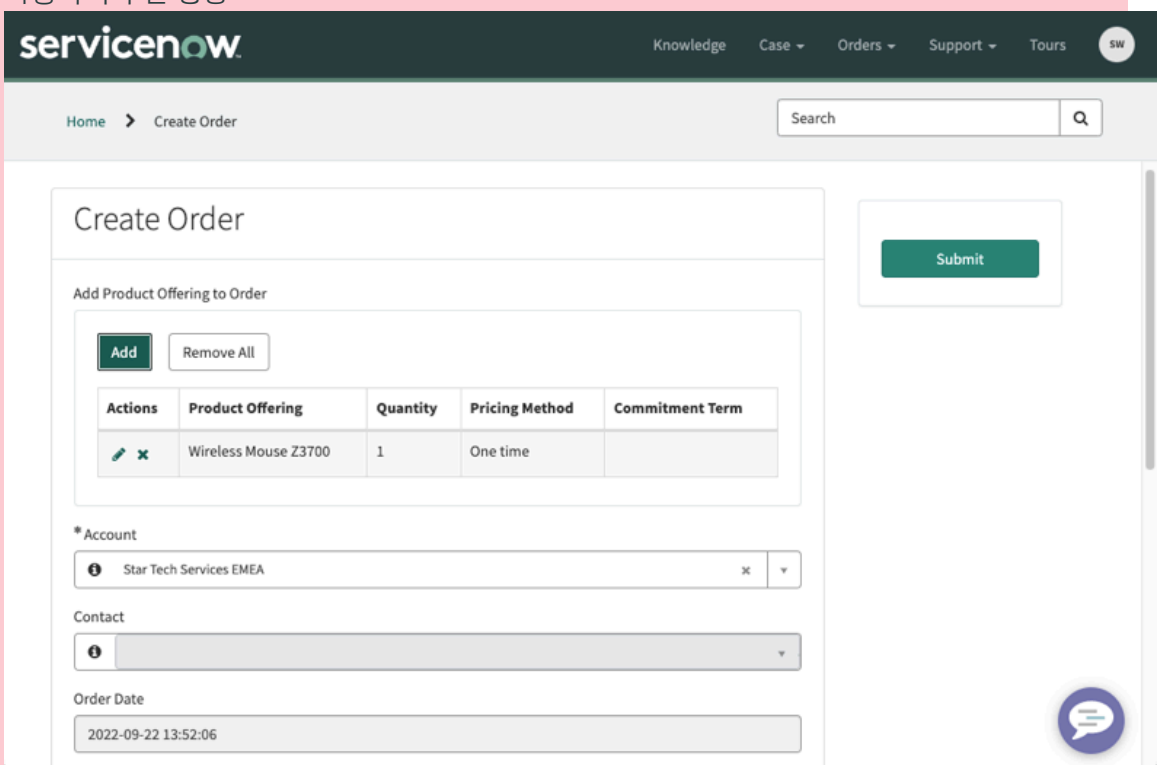
Consumer Service Portal



주문 생성 창

다음 예는 Customer Service Portal과 Consumer Service Portal의 주문 생성 창을 보여줍니다.

Order Management에서 **Customer Service** Portal과 **Consumer Service** Portal을 사용하여 주문 생성

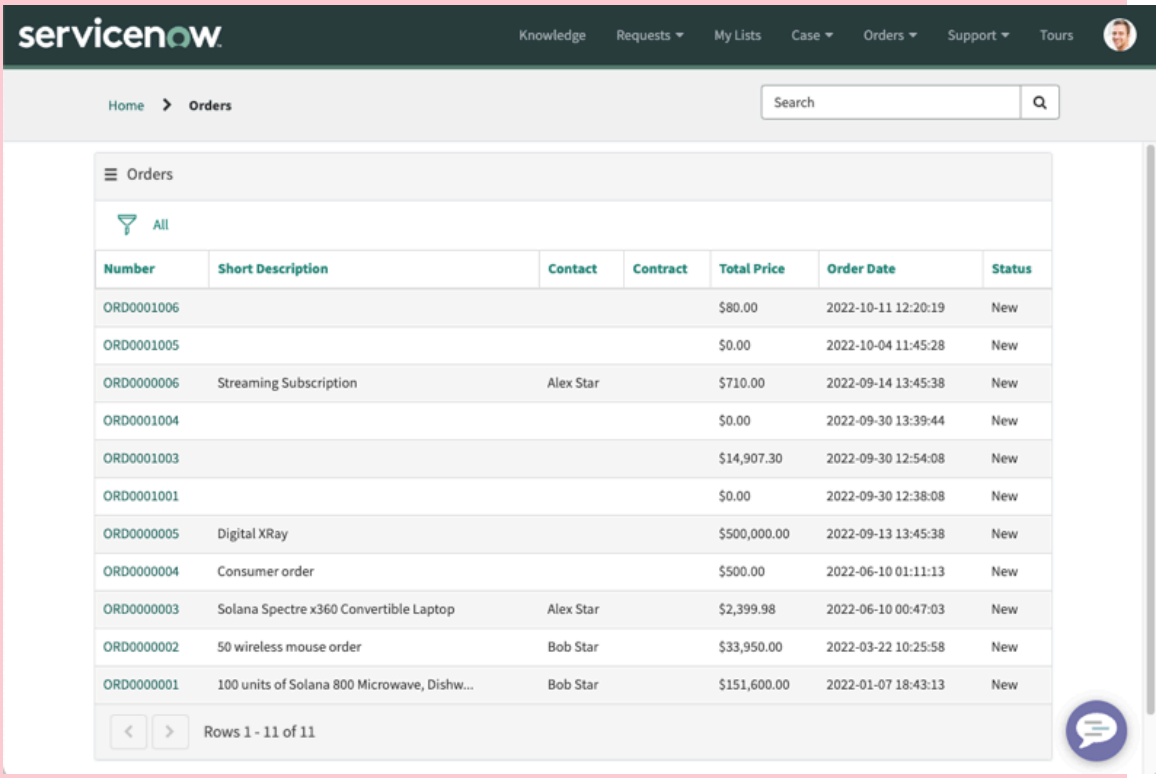


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주문 창

다음 예는 Customer Service Portal과 Consumer Service Portal의 주문 창을 보여줍니다.

Order Management의 **Customer Service Portal** 및 **Consumer Service Portal** 주문 창



Customer Service Portal 및 Consumer Service Portal 사용에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- Customer 및 Consumer Service Portal
- Customer Service Portal을 사용하여 주문 보기

관련 정보

역할 및 가상 사용자

제품 카탈로그 및 범주

Order Management의 제품 카탈로그와 범주는 주문 에이전트가 주문을 생성할 때 제품을 쉽게 찾을 수 있는 구조로 제품을 구성하는 데 도움이 됩니다.

제품 카탈로그는 범주 및 제품 오퍼링의 계층 구조입니다. 카탈로그는 주문 에이전트 또는 소비자와 고객이 주문을 생성할 때 제품 오퍼링을 쉽게 찾을 수 있도록 구성됩니다.

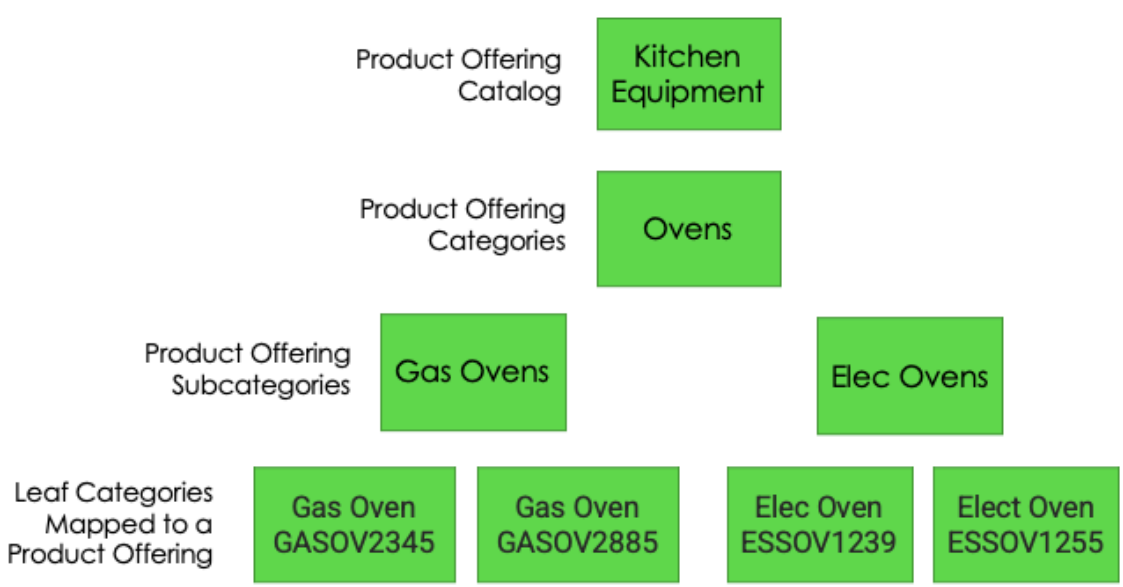
제품 카탈로그에는 하나 이상의 범주가 있을 수 있습니다. 각 범주는 제품 오퍼링을 논리적으로 그룹화한 것입니다. 범주에는 하나 이상의 하위 범주가 있을 수 있습니다. 리프(최하위 수준) 범주는 제품 오퍼링과 연결됩니다. 리프가 아닌 범주에는 하위 범주만 있을 수 있습니다. 제품 오퍼링은 하나 이상의 카탈로그 범주와 연결될 수 있습니다.

카탈로그 범주는 하나 이상의 카탈로그와 연결될 수 있습니다. 카탈로그 범주에는 초안, 게시됨, 폐기됨, 보관 상태 등의 자체 수명주기 상태도 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 카탈로그의 예로 주방 장비를 들 수 있습니다. 주방 장비 카탈로그에는 오븐 및 식기 세척기 제품 범주가 있습니다. 오븐 범주에는 가스 및 전기 오븐 하위 범주가 있습니다. 하위 범주 내에는 오븐에 매핑되는 리프 범주가 있습니다.

제품 카탈로그와 범주가 제품 오퍼링에 매핑되는 방법의 예



자세한 내용은 제품 오퍼링 카탈로그 및 범주 생성 문서를 참조하십시오.

가격 책정 방법

고객 서비스 관리용 Order Management에는 제품 오퍼링을 관리하는 데 도움이 되는 여러 가지 가격 책정 방법이 있습니다.

Order Management에는 제품 오퍼링을 생성할 때 적절한 가격을 설정하는 데 도움이 되는 여러 가지 가격 책정 방법이 있습니다. 가격 책정 방법은 다음과 같습니다.

- 반복되는 가격 책정: 기업이 지정된 빈도로 반복되는 가격 책정 금액을 청구할 수 있습니다.
- 추가 과금 및 수수료: 제품 오퍼링에 대한 일회성 또는 반복 추가 과금 및 수수료를 지원합니다.
- 구성요소가 있는 구성 가능한 제품 오퍼링: 하위 구성요소 및 구성요소 가격 책정으로 구성 가능한 제품을 지원합니다.
- 프로모션 가격 책정: 가격 책정 관리자는 제품 오퍼링에 대한 특별 가격 책정을 설정합니다.

관련 정보

가격 목록 및 가격 목록 라인 생성

가격 목록 및 가격 목록 라인

Order Management에서 가격 목록 및 가격 목록 라인을 사용하여 제품 오퍼링에 가격 책정을 적용합니다.

가격 책정 관리자 또는 매니저는 가격 목록과 가격 목록 라인을 사용하여 제품 오퍼링에 가격 책정을 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.

가격 목록 및 가격 목록 라인

항목	설명
가격 목록	제품 오퍼링에 가격 책정을 추가하는 데 사용되는 가격 목록 헤더를 생성합니다. 가격에는 여러 통화와 발효 날짜가 적용될 수 있습니다.
가격 목록 라인	제품 오퍼링에 대한 가격 책정 옵션을 생성하는 데 사용됩니다. 제품 오퍼링과 목록 가격을 추가할 수 있는 라인입니다. 자세한 내용은 가격 목록 및 가격 목록 라인 생성 문서를 참조하십시오.

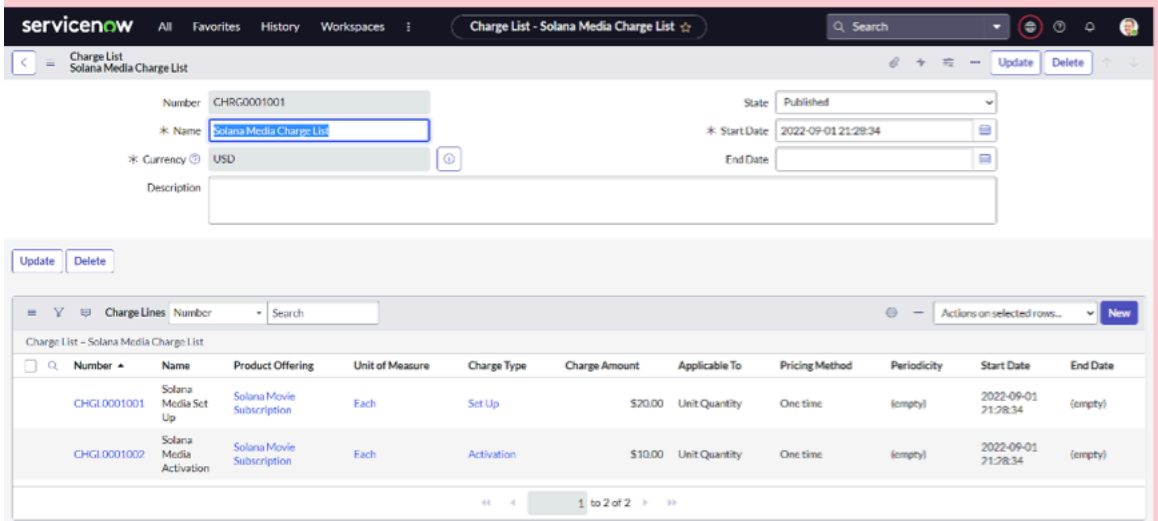
과금 목록 및 과금 목록 라인

에이전트가 Order Management에서 제품 오퍼링에 대한 다양한 유형의 가격 책정 시나리오를 만들 수 있는 과금 목록 및 과금 목록 라인입니다.

가격 책정 관리자 또는 매니저는 과금 목록과 과금 목록 라인을 사용하여 제품 오퍼링에 대한 특정 유형의 가격 책정을 정의합니다.

- 과금 사양
- 하나 이상의 과금
- 과금이 단위당 과금인지 아니면 주문의 모든 단위에 대해 1회인지 여부
- 과금이 일회성인지 반복인지 여부
- 제품 오퍼링과 과금 목록 연결

과금 목록 창



〔store-future: BEGIN review〕

주문 이행

관리자와 에이전트가 Order Management에서 제품 주문을 검토, 오케스트레이션 및 이행하는 이행 프로세스에 대해 알아봅니다. 이행 프로세스를 사용하면 고객 주문이 정확하고 효율적으로 처리됩니다.

주문이 확인되면 주문 이행이 자동으로 시작됩니다. 주문 라인의 주문에 대한 이행 라인이 생성됩니다. 이행 라인에는 오케스트레이션 계획과 연결된 작업 세트가 포함되어 있습니다. 모든 작업이 완료되면 이행이 완료됩니다.

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

이행 설정

이행을 설정하려면 몇 가지 구성 단계가 필요합니다.

- 이행 계획 수립: 주문을 이행하는 데 필요한 요구사항을 작성합니다. 계획에는 인벤토리 평가, 선택 및 포장, 화주에게 전달 등이 포함될 수 있습니다.
- 오케스트레이션 계획: Flow Designer를 사용하여 계획의 단계를 오케스트레이션 계획에 추가합니다. 자세한 내용은 주문 이행 구성 문서를 참조하십시오.
- 결정 계획: Decision Builder를 사용하여 오케스트레이션 계획을 제품 오퍼링에 연결하는 할당 규칙을 만듭니다. 자세한 내용은 주문 이행 관리 문서를 참조하십시오.

이미지는 Order Management에서 주문 이행을 설정하는 방법을 보여줍니다.

이행 설정 작업 플로우

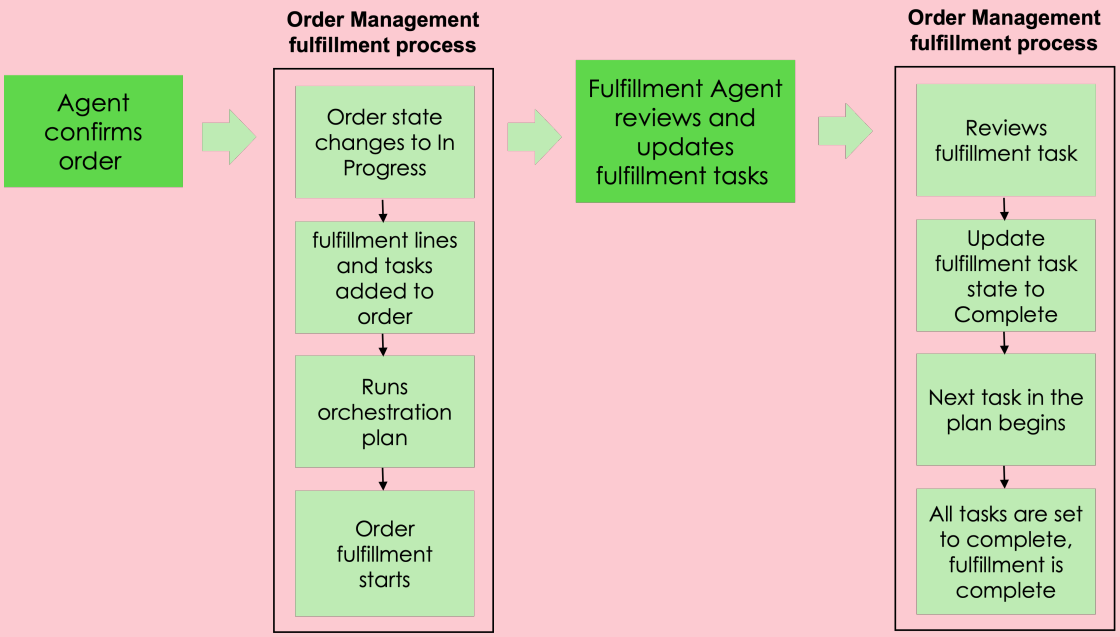
이행 프로세스

결정 테이블과 오케스트레이션 계획이 구성되면 이행이 이루어질 수 있습니다.

주문 에이전트가 주문을 확인하면 이행 작업 플로우는 오케스트레이션 계획을 제품 오퍼링에 연결하는 이행 라인과 작업을 생성하여 자동으로 시작됩니다.

이행 세트는 동일한 오케스트레이션 계획이 있는 이행 라인 세트입니다.

이행 프로세스 개요



- 주문 에이전트가 주문을 확인하고 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
- 주문 라인 항목에 이행 라인이 추가됩니다.

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

- 이행 라인에는 오케스트레이션 계획과 연결된 작업이 포함되어 있습니다. 작업이 완료되면 이행 에이전트가 상태를 작업 완료로 업데이트하고 계획의 다음 작업이 활성화됩니다.
- 오케스트레이션 계획의 마지막 작업이 완료로 설정되면 이행이 완료됩니다.

이행 설정 및 프로세스에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 이행 데이터 모델
- 주문 이행 구성

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Order Management 구성

Order Management 애플리케이션을 설치하고 구성하는 방법을 알아봅니다.

Order Management를 구성하는 데는 다음과 같은 몇 가지 주요 작업이 포함됩니다.

- 고객 서비스 관리용 Order Management 애플리케이션을 설치하고 설정합니다.
- Order Management에서 제품 오퍼링을 설정합니다.

Order Management 설치 및 설정

관리자는 다음 관리 작업을 수행하여 고객 서비스 관리용 Order Management 애플리케이션을 설정합니다.

Order Management 설치 및 설정 작업

	작업	설명
1.	Order Management 설치	ServiceNow Store에서 고객 서비스 관리용 Order Management 애플리케이션을 설치합니다.
2.	역할 할당	역할을 할당하여 각 사용자가 사용할 수 있는 작업, 기능 및 액세스 권한을 제어합니다.
3.	Order Management용 Virtual Agent 구성	고객이 봇을 사용하여 주문 상태를 확인할 수 있도록 가상 에이전트를 설정합니다.

제품 오퍼링 설정

Order Management 애플리케이션이 설치되면 카탈로그 및 가격 책정 관리자 또는 매니저가 주문 가능한 제품을 정의하는 제품 오퍼링을 구성합니다. 자세한 내용은 Order Management에서 제품 오퍼링 설정을 참조하십시오.

〔End〕

Order Management 설치

시스템 관리자 역할이 있으면 Order Management를 설치할 수 있습니다. 애플리케이션에는 데모 데이터와 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 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.

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.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Order Management 에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

- Order Management 플러그인:
  - SR-CSM-Order Management Price List v3.0
  - SR-CSM-Product Catalog Management Core v5.0
  - SR-CSM-Order Management v4.0
- 역할
- 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 보기에 대한 자세한 내용은 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 고객 서비스 관리용 Order Management 애플리케이션 (sn_csm_order_mgmt)을 찾습니다.

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

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치되어 있거나 설치 대기 중인 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Order Management 를 설치할 수 있습니다.
4. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Order Management에서의 역할 할당

역할 할당

Order Management 애플리케이션에서 사용자에게 역할을 할당하여 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어할 수 있습니다.

Order Management 역할의 개요

사용자는 Order Management에서 할당받는 역할에 따라 기능에 액세스할 수 있습니다.

역할에는 다음이 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.

- 주문 캡처 역할
- 고객 역할
- 프런트 오피스 에이전트 역할
- 제품 카탈로그 역할
- 고객 주문 역할
- 주문 관리 역할
- 가격 책정 역할
- 이행 역할

Now Platform 사용자 관리 기능을 통하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 사용자에게 역할 할당 을 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 그룹에 역할 할당 을 참조하십시오.

제품 카탈로그 역할

다음 테이블의 역할은 Order Management의 제품 카탈로그 기능에 적용됩니다.

제품 카탈로그 역할

역할	설명
Product Catalog 매니저 (sn_prd_pm.product_catalog_manager)	제품 및 자원 사양에 대한 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 권한을 제공합니다.
Product Catalog 관리자 (sn_prd_pm_product_catalog_admin)	제품 사양, 특성 및 특성 옵션에 대한 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 권한을 제공합니다.
Product Catalog 뷰어 (sn_prd_pm_product_catalog_viewer)	제품, 특성 및 특성 옵션에 대한 읽기 권한을 제공합니다.

주문 역할

다음 테이블의 역할은 Order Management 내 고객을 위해 주문하는 에이전트에게 적용됩니다.

주문 역할

역할	설명
주문 승인자(order_approver)	고객 주문 및 제품 카탈로그 데이터에 대한 보기 권한을 갖습니다. 이 역할은 고객 주문을 승인할 수 있지만 주문 생성, 업데이트 또는 삭제는 할 수 없습니다. 이 역할에는 주문 뷰어(order_view) 역할도 포함됩니다.
주문 뷰어(order_viewer)	고객 주문 및 제품 주문을 확인할 수 있는 보기 권한을 갖습니다.
계정 주문 뷰어 (sn_csm_om_account_order_viewer)	보기 권한을 가진 사용자가 sn_csm_om_order, sn_csm_om_order_line_item, sn_csm_om_order_characteristic_value 및 sn_csm_om_order_task 테이블 기록을 볼 수 있도록 합니다.

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

주문 역할

역할	설명
계정 주문 작성자 〔sn_csm_om_account_order_writer〕	생성 및 업데이트 권한을 가진 사용자가 sn_csm_om_order, sn_csm_om_order_line_item, sn_csm_om_order_characteristic_value 및 sn_csm_om_order_task 테이블 기록을 볼 수 있도록 합니다.
소비자 주문 뷰어 〔sn_csm_om_consumer_order_viewer〕	읽기 권한을 가진 사용자가 Order Management(OM)의 B2C(business-to-customer) 주문을 볼 수 있도록 합니다.
소비자 주문 작성자 〔sn_csm_om_consumer_order_writer〕	권한을 생성 및 업데이트하여 sn_csm_om_order, sn_csm_om_order_line_item, sn_csm_om_order_characteristic_value 및 sn_csm_om_order_task 테이블 기록을 볼 수 있도록 합니다.
고객 주문 관리자 〔sn_csm_om_customer_order_admin〕	액세스 권한을 가진 관리자가 고객 계정의 주문에 대한 모든 데이터를 볼 수 있도록 합니다.
주문 관리자 〔sn_csm_om_order_admin〕	읽기 및 쓰기 권한을 가진 관리자가 주문 테이블을 보고 업데이트할 수 있도록 합니다.
주문 승인자 〔sn_csm_om_order_approver〕	쓰기 권한을 가진 사용자가 주문 상태 필드(승인/거부)를 볼 수 있도록 허용합니다.
주문 소비자 에이전트 〔sn_csm_om_order_consumer_agent〕	읽기, 생성 및 업데이트 권한을 가진 소비자 에이전트가 order, order_line_item, order_characteristic_value 및 order_task 테이블을 볼 수 있도록 합니다.
주문 고객 에이전트 〔sn_csm_om_order_customer_agent〕	읽기, 생성 및 업데이트 권한을 가진 고객 에이전트가 order, order_line_item, order_characteristic_value 및 order_task 테이블을 볼 수 있도록 합니다.
파트너 주문 관리자 〔sn_csm_om_partner_order_admin〕	관리자가 파트너 계정에 액세스하고 고객 계정에 대한 주문을 이행할 수 있도록 합니다.

제품 가격 책정 역할

다음 테이블의 역할은 Order Management의 가격 책정 에이전트에 적용됩니다.

제품 가격 책정 역할

역할	설명
가격 목록 관리자 〔sn_csm_pricing_pricelist_administrator〕	가격 책정 엔터티를 만들고, 업데이트하고, 읽습니다.
가격 목록 작성자 〔sn_csm_pricing_pricelist_writer〕	권한을 만들고, 업데이트하고, 삭제합니다. 삭제하려면 상태가 초안이어야 합니다.
가격 목록 매니저 〔sn_csm_pricing_pricelist_manager〕	가격 책정 엔터티를 만들고, 업데이트하고, 읽습니다.

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

이행 역할

다음 테이블의 역할은 Order Management의 에이전트 분해 및 이행 에이전트에 적용됩니다.

분해 및 이행 역할

역할	설명	포함하는 역할
이행 에이전트/관리자 [sn_csm_om.fulfillment_writer]	이행 에이전트와 사용자가 관리자 액세스 권한을 가지고 이행 테이블(이행 라인, 이행 세트 및 주문 작업)을 생성, 읽기 및 업데이트할 수 있도록 합니다.	sn_csm_om.fulfillment_viewer

세분화된 액세스 역할

세분화된 역할은 에이전트와 다른 사용자가 Order Management 애플리케이션에서 효율적이고 효과적으로 작업하는 데 필요한 정보에 더 세부적인 액세스 제어 수준을 제공합니다.

이행을 위한 세분화된 액세스 역할

역할 이름 **[name]**	설명
이행 뷰어 [sn_csm_om.fulfillment_viewer]	이행 에이전트에게 이행 테이블에 대한 읽기 권한을 제공합니다.
이행 읽기 권한자 [sn_csm_om.fulfillment_read_granular]	에이전트가 이행 상태를 볼 수 있는 이행 테이블에 대한 읽기 권한을 제공합니다.
특성 뷰어 [sn_prd_pm.characteristics_viewer]	sn_prd_pm_characteristic 및 sn_prd_pm_characteristic_option에 대한 읽기 액세스 권한을 제공합니다.
특성 작성자 [sn_prd_pm.characteristics_writer]	sn_prd_pm_characteristic 및 sn_prd_pm_characteristic_option에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
제품 모델 특성 뷰어 [sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer]	제품 모델 특성 테이블의 기록에 대한 읽기 액세스 권한을 제공합니다.
제품 모델 특성 세분화 뷰어 [sn_prd_pm.product_model_characteristic_granular_viewer]	제품 모델이 고객에게 보일 때 제품 제공 특성 테이블의 레코드에 대한 읽기 액세스 권한을 제공합니다.

가상 에이전트 구성

Order Management 애플리케이션을 사용하면 고객 또는 소비자가 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal에서 가상 에이전트와 상호작용하여 주문 상태를 확인할 수 있습니다.

가상 에이전트는 Order Management 구독이 있는 경우에 사용할 수 있습니다. Order Management 애플리케이션은 가상 에이전트를 사용할 수 있도록 다음과 같은 대화형 구성요소를 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.

- 주문에 대한 도움 받기 대화 주제 - 이 사전 구축된 주제는 주문 상태를 확인하고 표시할 수 있도록 가상 에이전트 챗봇과 사용자 간의 대화를 제공합니다.
- VA용 **Order Management NLU** 모델 - 이 NLU(Natural Language Understanding) 모델은 고객이 입력할 수 있는 사용자 발언(의도)을 정의하여 주문에 대한 도움 받기 관련 대화를 실행하고 주문 상태를 가져옵니다.

관리자 또는 가상 에이전트 관리자는 다음 단계에 따라 Order Management에서 가상 에이전트가 실행되도록 구성합니다.

단계	설명
Virtual Agent 활성화	Glide Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화하여 사전 구축된 가상 에이전트 플랫폼 대화 주제와 주제 설계를 위한 가상 에이전트 디자이너에 액세스합니다.
CSM용 Virtual Agent 활성화	Customer Service Virtual Agent Conversations 플러그인(com.sn_csm.virtualagent)을 활성화하여 사전 구축된 고객 서비스 관리 주제에 액세스합니다.
Virtual Agent에서 ServiceNow NLU 구성	가상 에이전트에서 NLU(Natural Language Understanding)를 활성화합니다. NLU 설정에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent에서 NLU 구현 을 참조하십시오.
VA용 Order Management NLU 모델을 교육 및 시도 한 후 게시	Order Management NLU 모델을 교육, 시도 및 게시하는 데 NLU 워크벤치를 사용합니다. 가상 에이전트 디자이너에서 Order Management NLU 모델을 교육, 테스트 및 게시할 수도 있습니다. 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너에서 NLU 모델 교육 및 테스트 를 참조하십시오.
주문에 대한 도움 받기 주제 게시	가상 에이전트 디자이너에서 주제를 게시하여 고객 또는 소비자에게 배포합니다.

제품 오퍼링 설정

주문 에이전트와 고객이 해당 제품 오퍼링에 대한 주문을 생성할 수 있도록 Order Management에서 제품 오퍼링을 설정합니다.

개요

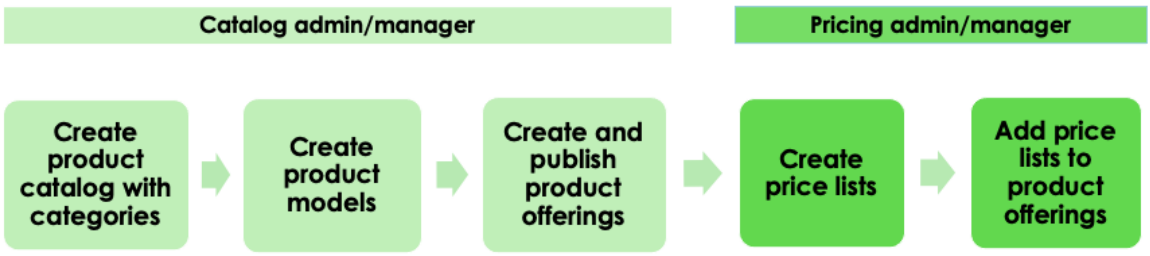
제품 오퍼링은 주문 에이전트가 사용할 수 있는 판매 카탈로그의 엔터티를 나타냅니다. 제품 오퍼링에는 제조 또는 서비스 정의가 포함된 가격 및 마케팅 정보가 있습니다. 이 정보는 특성, 카탈로그 범주 관계 및 구성 옵션으로 표시됩니다.

제품 오퍼링 설정

다음 다이어그램에서는 Order Management 제품 오퍼링을 설정하는 데 사용할 수 있는 단계를 보여줍니다.

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

제품 오퍼링 설정



카탈로그 관리자/매니저는 범주가 있는 제품 카탈로그를 생성하고 제품 모델을 생성한 후 제품 오퍼링을 생성 및 게시합니다. 가격 책정 관리자/매니저는 가격 목록을 생성한 후 제품 오퍼링에 가격 목록을 추가합니다.

다음 테이블에서는 제품 오퍼링을 생성하는 단계를 보여줍니다.

Order Management에서 제품 오퍼링을 설정하는 단계

	단계	설명
카탈로그 관리자/매니저		
1.	제품 카탈로그 및 범주 생성	제품 카탈로그 및 범주를 생성합니다.
2.	제품 모델 생성	제품 카탈로그에 추가할 제품 모델을 생성합니다.
3.	제품 오퍼링 생성 및 게시	제품 오퍼링을 구성합니다. 제품 오퍼링에는 단순, 구성 및 번들이 포함됩니다.
가격 책정 관리자/매니저		
4.	가격 목록 및 가격 목록 라인 생성	제품 카탈로그의 제품과 연결할 가격 목록을 생성합니다. 가격 목록의 통화뿐 아니라 가격이 적용되는 날짜 및 시간을 설정할 수 있습니다.
5.	제품 오퍼링에 가격 목록 추가	제품 오퍼링을 가격 목록에 연결하고 가격을 정의합니다.

제품 오퍼링이 있는 주문 생성 또는 보기에 대한 자세한 내용은 Order Management 사용 문서를 참조하십시오.

제품 오퍼링 카탈로그 및 범주 생성

주문 에이전트가 제품 주문을 찾고 생성할 수 있도록 Order Management 애플리케이션에서 제품 오퍼링 카탈로그 및 범주를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admin 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보
제품 카탈로그는 범주 및 제품 오퍼링의 계층 구조입니다. 카탈로그는 주문 에이전트, 소비자 또는 고객이 주문을 생성할 때 제품 오퍼링을 쉽게 찾을 수 있도록 구성됩니다.

여러 수준의 제품 범주에는 상위 및 하위 범주가 포함됩니다. 리프 범주는 제품 오퍼링에 매핑됩니다.

주:
범주와 하위 범주를 만들 때 상위 및 하위 지정에 주의를 기울이십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 제품 카탈로그 관리 〉 제품 오퍼링 카탈로그.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 카탈로그의 이름 및 설명을 입력합니다.
4. 시작 날짜를 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
   제품 오퍼링 카탈로그가 생성됩니다.
6. 이 카탈로그 내에서 제품 범주를 만들려면 제품 카탈로그를 선택하고 카탈로그 범주 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
7. 카탈로그 범주 새 기록 양식에서 새로 만들기를 선택하여 상위 범주를 만든 다음 카탈로그 범주의 이름을 입력합니다.
8. 제출을 선택합니다.
   새로 만든 상위 범주는 카탈로그 범주 테이블에 생성됩니다.
9. 새 범주를 선택하여 열거나 새로 만들기를 선택하여 하위 범주를 생성합니다.
10. 범주를 제품과 연결하려면 리프 확인란을 선택합니다.
11. 제품 오퍼링을 선택하고 범주를 제품 오퍼링에 매핑합니다.

다음에 수행할 작업
Order Management에서 제품 오퍼링을 만들고 게시합니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

제품 모델 생성

Order Management에서 제품 카탈로그에 추가할 수 있는 제품 모델을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_admin 및 sn_prd_pm.product_catalog_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 모델.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 모델 창에서 만들려는 제품 모델 유형을 선택합니다.
   제품 모델 유형별로 해당 제품 유형에 국한된 필드가 있는 다른 새 제품 양식이 열립니다.

제품 모델 유형

제품 모델 유형	설명
애플리케이션	애플리케이션 기반 제품에 사용합니다.
기타 제품	일반 제품 유형에 사용합니다.
번들	번들 유형 제품 오퍼링에 사용합니다.
소비재	소비재 제품 오퍼링에 사용합니다.
계약	계약 유형 제품 오퍼링에 사용합니다.
시설	시설 유형 제품 오퍼링에 사용합니다.
하드웨어	하드웨어 기반 제품에 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.

제품 모델 유형	설명
서비스	서비스 유형 제품 오퍼링에 사용합니다.
소프트웨어	소프트웨어 유형 제품 오퍼링에 사용합니다.

4. 제품 모델 새 기록 창의 필드에 내용을 입력합니다.
5. 제출을 선택합니다.

제품 오퍼링에 대한 특성 생성

고객 및 주문 에이전트가 주문할 때 제품에 대한 선택 항목을 추가할 수 있도록 Order Management에서 특성 및 특성 옵션을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_admins 및 sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보
색상 또는 크기와 같은 제품 특성 옵션을 추가하면 고객 및 주문 에이전트가 제품을 주문할 때 제품 오퍼링에 이러한 옵션이 추가됩니다. 먼저 특성을 생성한 다음 특성 옵션을 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 특성.
2. 특성 창에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 특성 새 기록 양식에서 색상 또는 크기와 같은 특성 범주를 만듭니다.
   특성 기록에 옵션을 표시할 방법을 선택하려면 입력 유형 옵션을 선택합니다. 자세한 내용은 특성 및 특성 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.
   특성이 생성되어 특성 목록에 나타납니다.
5. 생성한 특성을 선택합니다.
6. 새로 만들기를 선택합니다.
7. 생성하려는 옵션의 이름을 추가합니다.
8. 제출을 선택합니다.
   특성 유형이 특성 목록의 선택 항목에 추가됩니다.
9. 이 단계를 반복하여 특성 옵션을 더 추가합니다.

다음에 수행할 작업
제품에 대한 제품 사양 범주를 만들고 게시합니다. 자세한 내용은 사양 범주 생성 및 제품 오퍼링과 연결 문서를 참조하십시오.

사양 범주 생성 및 제품 오퍼링과 연결

Order Management에서 제품 오퍼링을 빌드할 때 제품 사양 범주를 생성하고 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_admins 및 sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보
Order Management에서 제품 사양 범주를 추가할 수 있지만 필수는 아닙니다. Order Management는 제품 생성 작업 플로우에 대한 사양을 사용하지 않지만 고객은 사양을 사용하여 자체 작업 플로우를 빌드할 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 사양 범주.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사양 범주 양식

필드	설명
사양 범주	사양 범주의 이름입니다.
모델 범주	사양 범주가 속한 모델 범주입니다. 예를 들어 모델 범주가 "운동화"일 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
제품 사양을 생성하고 게시합니다. 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

제품 사양 생성 및 게시

제품에 적용되는 옵션을 정의하는 제품 사양을 Order Management 애플리케이션에서 생성하고 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm_product_catalog_manager

이 태스크 정보
필요에 따라 Order Management 작업 플로우에서 제품 사양 범주를 사용할 수 있지만 필수는 아닙니다. Order Management에서는 제품 생성 작업 플로우나 주문 생성에 제품 사양을 사용하지 않습니다. 그러나 고객은 사양을 사용하여 자신만의 워크플로우를 빌드할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 카탈로그 관리 〉 제품 사양.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 제품 사양 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 제품 사양 양식 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 제품 사양 목록에서 생성한 제품 사양을 선택합니다.
   제품 사양 기록에는 사양 특성, 사양 관계, 제품 오퍼링 및 버전 탭이 표시됩니다.
6. 사양 특성 탭을 클릭하고 새로 만들기를 클릭하여 특성 및 특성 옵션을 사양에 연결합니다.
7. 사양 관계 관련 목록으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 사양 관계와 규칙을 생성합니다.
8. 제품 오퍼링 탭을 선택하고 새로 만들기를 클릭하여 사양에서 제품 오퍼링을 생성합니다.
9. 사양 버전 생성이 완료되면 게시하거나, 나중에 게시할 수 있도록 저장하거나, 복사하여 새 사양을 시작할 수 있습니다.
10. 사양을 게시하기 전에 저장 또는 업데이트하거나 바로 게시합니다.

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

- 향후 사양에 사용할 사양을 저장하려면 저장을 클릭합니다.
- 사양을 새 데이터로 업데이트하되 즉시 게시하지 않으려면 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
제품 오퍼링 생성 및 게시.

제품 오퍼링 생성 및 게시

Order Management에서 제품 오퍼링을 만들고 게시하여 고객과 주문 에이전트가 주문할 수 있는 제품을 설정합니다.

제품 오퍼링은 제품 카탈로그의 항목입니다. 항목에는 제품, 특성 및 가격이 포함됩니다. 제품이 제품 오퍼링으로 게시되면 주문 에이전트가 주문을 생성할 수 있게 됩니다.

Order Management에는 세 가지 유형의 제품 오퍼링이 있습니다.

- 단순 제품 - 가격 책정 및 고정 특성이 없는 단일 제품을 생성합니다. 자세한 내용은 단순 제품 오퍼링 생성 문서를 참조하십시오.
- 구성 제품 - 고유한 제품 구성 및 옵션을 생성합니다. 제품이 게시되면 주문 에이전트는 주문을 설정할 때 옵션과 구성을 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 구성 가능한 제품 오퍼링 생성 문서를 참조하십시오.
- 번들 제품 - 제품 카탈로그에 번들로 표시되는 제품 그룹을 생성합니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링 번들 생성 문서를 참조하십시오.

단순 제품 오퍼링 생성

Order Management 애플리케이션에서 단순 제품 오퍼링을 생성합니다. 단순 제품 오퍼링은 기본이며 옵션이 없고 단일 가격이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_admins 및 sn_prd_pm.product_catalog_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 오퍼링.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 제품 오퍼링 새 기록 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 제품 오퍼링 양식 문서를 참조하십시오.

   주:
   단순 제안 유형에서는 제품 사양 및 제품 모델이 필수 필드이며 사전에 설정해야 합니다. 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
가격 목록 및 가격 목록 라인 생성.

구성 가능한 제품 오퍼링 생성

Order Management 애플리케이션에서 구성 제안 유형을 사용하여 제품 오퍼링에 구성 가능한 옵션을 추가합니다. 구성 가능한 제품 오퍼링을 통해 에이전트는 주문을 생성할 때 고객을 위한 다양한 제품 옵션을 선택할 수 있습니다.

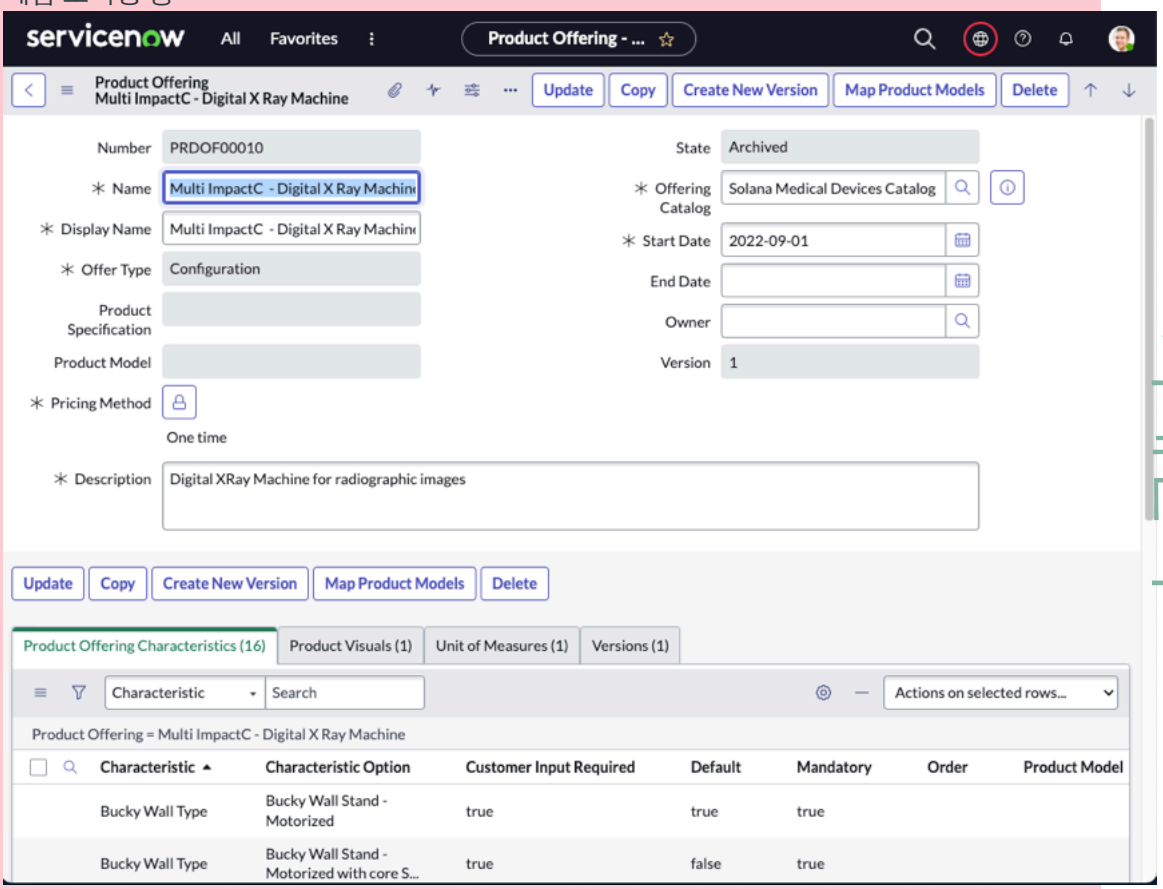
시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_admins 및 sn_prd_pm.product_catalog_manager

© 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. 다음으로 이동 모두 〉 제품 오퍼링.
2. 제품 오퍼링을 선택합니다.
3. 특성 탭을 클릭하고 새로 만들기를 선택하여 양식에 내용을 입력합니다.
   탭에는 다음 양식이 포함됩니다.
   - 제품 오퍼링 특성 - 제품 오퍼링에 사용할 수 있는 옵션입니다.
   - 제품 비주얼 - 추가할 수 있는 제품 이미지입니다.
   - UOM(측정 단위) - 제품의 측정 단위입니다.
   - 버전 - 설정할 수 있는 다른 제품 버전입니다.

제품 오퍼링 창



4. 제품 모델 매핑을 선택하여 Decision Builder 창을 엽니다.
5. 필요에 따라 Decision Builder 창에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 Decision Builder 양식 문서를 참조하십시오.
6. 저장을 선택하고 제품 오퍼링 창으로 돌아갑니다.
7. 업데이트를 선택하여 제품 오퍼링에 Decision Builder 정보를 추가합니다.
8. 제품 오퍼링 창에서 모든 필드의 내용이 채워졌는지 확인한 다음 게시를 선택합니다.
   제품 오퍼링이 제품 카탈로그에 게시되어 주문이 가능합니다.

제품 오퍼링 번들 생성

Order Management 애플리케이션에서 제품을 번들에 결합합니다. 번들을 통해 고객은 제품을 어떻게 결합할 수 있는지 확인할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_prd_pm.product_catalog_admins 및 sn_prd_pm.product_catalog_manager

이 태스크 정보
새 제품 양식을 통해 번들 범주를 생성한 다음에 번들에 제품을 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 오퍼링.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 번들을 선택하고 필요에 따라 나머지 필드를 채웁니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 제품 오퍼링 번들 생성 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.
5. 제품 오퍼링 목록에서 생성한 제품을 선택합니다.
6. 제품 사양 관계 탭을 선택하고 새로 만들기를 선택하여 번들에 제품을 추가합니다.
7. 필요에 따라 추가 탭의 양식을 작성합니다.
8. 게시를 선택합니다.
   에이전트가 주문에 추가할 수 있도록 제품 번들을 사용할 수 있게 됩니다.

Order Management에서 제품 오퍼링에 가격 책정 추가

가격 책정 관리자 또는 가격 책정 매니저는 가격 목록을 생성하고 Order Management에 게시된 제품 오퍼링에 대한 다른 유형의 가격을 추가할 수 있습니다.

[store-future: BEGIN review]제품 설치 비용 등 주문의 총 비용에 영향을 주는 항목에 대한 가격 책정을 생성하고 관리할 수 있습니다. 가격 책정 관련 조정은 주문 생성 중에 자동으로 적용됩니다. [End]

가격 목록

가격 목록은 제품 오퍼링에 대한 가격 책정을 정의하며 가격 목록 이름, 설명, 통화, 발효 날짜 및 상태와 같은 기본 헤더 정보를 포함합니다. 사용된 통화를 기반으로 제품 오퍼링에 대해 서로 다른 가격 목록을 만들 수 있습니다. 에이전트가 지정된 제품 오퍼링 및 통화에 대한 주문을 생성할 때 사용할 기본 가격 목록으로 가격 목록을 설정할 수도 있습니다.

각 가격 목록에 대해 제품 오퍼링의 목록 가격을 정의하는 하나 이상의 가격 목록 라인을 만들 수 있습니다. 다음으로 이동하여 가격 목록 기록에 액세스합니다. 모두 〉 가격 책정 〉 가격 목록. 가격 목록에는 다음 양식을 사용합니다.

- 가격 목록 양식: 가격 목록에 대한 기본 헤더 정보를 제공합니다. 기본 가격 목록의 경우 특정 필드도 설정해야 합니다.
  - 가격 목록을 기본값으로 설정하려면 기본 필드를 선택합니다.
  - 시작 날짜 필드에 현재 날짜 또는 현재 날짜 이전의 날짜를 입력합니다.

  양식을 제출한 후 생성된 가격 목록 기록을 선택한 다음 가격 목록 라인을 추가할 수 있습니다.
- 가격 목록 라인 양식: 제품 오퍼링의 목록 가격을 정의합니다.

가격 목록 및 관련 가격 목록 라인이 완료되면 가격 목록을 게시하여 사용할 수 있도록 합니다.
자세한 내용은 가격 목록 및 가격 목록 라인 생성 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.

속성 조정 가격 책정

제품 목록 가격에 영향을 주는 색상 또는 스타일과 같이 제품 속성이 다른 제품 오퍼링에 대한 추가 가격 책정 옵션을 제공할 수 있습니다. 속성 기반 가격 조정 설정에 대한 자세한 내용은 가격 책정 속성 조정 생성 문서를 참조하십시오.

청구 목록

제품 오퍼링에 대한 추가 수수료 또는 요금을 설정할 수 있습니다. 먼저 설치, 활성화 또는 폐기 수수료와 같은 과금 유형을 정의합니다. 다음으로 요금에 대한 기본 정보가 포함된 과금 목록을 생성한 다음 과금(비용)을 제품 오퍼링에 매핑하는 과금 목록 라인을 추가합니다. 자세한 내용은 과금 유형 생성 및 과금 목록 및 과금 목록 라인 생성 문서를 참조하십시오.

반복되는 가격 책정

반복되는 가격 책정을 사용하면 고객에게 일회성 또는 반복(매월, 분기별, 반기 또는 매년) 제품 오퍼링 유형에 대한 가격 책정 조건을 선택할 수 있는 옵션을 제공할 수 있습니다. 반복되는 가격 책정 구성에 대한 자세한 내용은 제품 오퍼링에 반복되는 가격 책정 추가 문서를 참조하십시오.

〔store-future: BEGIN review〕

프로모션 가격 책정

프로모션 가격 할인을 사용하여 고객이 제품을 구매하도록 장려합니다. 가격 목록 및 과금 목록과 마찬가지로 프로모션 목록을 생성하여 프로모션을 정의합니다. 각 프로모션 목록에 대해 프로모션을 특정 할인 금액에 연결하는 프로모션 라인을 추가하거나 제품 오퍼링의 정가에서 백분율을 제외할 수 있습니다. 프로모션 가격 책정 설정 및 관리에 대한 자세한 내용은 프로모션 가격 책정 구성 문서를 참조하십시오.

〔End〕

가격 목록 및 가격 목록 라인 생성

Order Management 애플리케이션에서 가격 목록과 가격 목록 라인을 생성하고 제품 오퍼링과 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: pricing_admin 또는 pricing_manager

이 태스크 정보

제품 오퍼링 및 지정된 통화에 대해 생성하는 첫 번째 가격 목록이 자동으로 기본 가격 목록으로 설정됩니다. 기본 가격 목록을 만들 때 시작 날짜는 현재 날짜이거나 현재 날짜보다 이전 날짜여야 합니다. 가격 목록을 기본값으로 지정하지 않으려면 기본 옵션의 선택을 취소합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 가격 책정 〉 가격 목록.
2. 가격 목록 창에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 가격 목록 새 기록 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
   별표가 있는 필드는 필수입니다. 필드 값에 대한 설명은 가격 목록 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.
5. 가격 목록 창에서 생성한 가격 목록을 선택합니다.
6. 새로 만들기를 선택합니다.
7. 가격 목록 라인 새 기록 창에서 양식에 내용을 입력하고 제출을 선택합니다.
8. 가격 목록 창에서 게시를 선택하여 제품 오퍼링에 가격 책정을 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.

다음에 수행할 작업
다른 가격 조정을 만듭니다(예: 프로모션 가격 책정 구성 또는 가격 책정 속성 조정 생성).

가격 책정 속성 조정 생성

Order Management 애플리케이션에서 가격 책정 속성 조정을 생성하여 크기 또는 색상과 같은 제품 특성에 따라 제품 오퍼링에 다른 가격을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pricing_admin 또는 pricing_manager

이 태스크 정보
가격 책정 속성 조정을 만들 때에는 Decision Builder를 사용하여 하나 이상의 제품 특성에 따라 적용할 가격 조정을 결정하는 규칙(조건)을 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 가격 목록 라인.
2. 가격 목록 라인 창에서 조정할 가격 목록 라인을 선택합니다.
3. 속성 조정 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 속성 조정 양식에서 조정을 결정하는 데 사용되는 제품 특성을 지정합니다.
   a. 속성 조정 규칙의 이름(예: 색상 선택)을 입력합니다.
   b. 조정을 모든 가격 목록에 적용하려면 모든 가격 목록에 적용을 선택합니다.
   c. 제품 특성 필드를 잠금 해제하고 제품 가격을 차별화하는 데 사용할 제품 특성을 선택합니다.
   d. 제출을 선택합니다.
5. 가격 목록 라인 창에서 생성한 속성 조정 기록을 선택하고 규칙 생성을 선택합니다.
   Decision Builder가 열리고 입력한 내용(선택한 제품 특성)과 조정 규칙(조건)을 정의하기 위한 결정 테이블이 표시됩니다.
6. 속성 가격 책정 규칙을 설정하려면 다음을 수행합니다.
   a. 조건 섹션에서 규칙의 일부로 적용할 조건을 선택합니다.
      예를 들어 색상이 조정 규칙으로 사용되는 경우 색상 유형, 조정 유형 및 조정 값 열을 선택하고 적절한 값을 선택합니다.
   b. 저장을 선택하여 가격 목록 라인에 이 조정을 추가합니다.

주문 에이전트와 고객이 주문을 만들 때 가격 책정 속성 조정을 사용할 수 있습니다. 이 속성 조정을 포함하여 가격 목록을 생성하는 경우 가격 목록을 게시하면 가격 목록 및 제품 오퍼링에서 이 조정을 사용할 수 있습니다.

Decision Builder 사용 방법에 대한 자세한 내용은 Decision Builder 양식 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> Decision Builder가 기본 규칙을 생성하는 경우 해당 규칙을 무시하십시오.

다음에 수행할 작업
제품 오퍼링에 반복되는 가격 책정 추가.

제품 오퍼링에 반복되는 가격 책정 추가

Order Management 애플리케이션에서 반복되는 가격 책정(주기라고도 함)을 사용하여 고객이 매월, 분기별, 반기 또는 매년 지불을 준비할 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: pricing_admin 또는 pricing_manager

이 태스크 정보
제품 오퍼링이 구성 제품으로 생성되면 반복되는 가격(주기라고도 함)이 추가됩니다. 자세한 내용은 구성 가능한 제품 오퍼링 생성 문서를 참조하십시오. 단순 제품 또는 번들 제품에는 한 가지 가격 유형만 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 제품 오퍼링.
2. 작업 중인 제품을 선택합니다.
3. 가격 책정 방법 버튼을 선택하고 다음 가격 책정 유형 중 하나를 추가합니다.
   - 일회성: 단일 가격을 설정합니다.
   - 반복: 반복되는 가격을 설정합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 업데이트한 제품 오퍼링으로 돌아가서 약정 기간 탭을 선택한 다음 새로 만들기를 선택합니다.
6. 약정 기간 새 기록 창에서 가격 책정 기간의 이름을 입력합니다.
7. 주기 필드에서 주기 옵션 중 하나를 선택합니다.

   - 매년
   - 월별
   - 분기별
   - 반년마다

8. 제출을 선택합니다.
   가격 책정 주기가 약정 기간 탭에 나타납니다.

〔store-future: BEGIN review〕

가격 목록 폐기 및 보관

Order Management 애플리케이션의 제품 오퍼링에서 게시된 가격 목록을 더 이상 사용할 수 없도록 폐기하고 보관합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pricing_admin 또는 pricing_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 가격 책정 〉 가격 목록.
2. 폐기할 가격 목록을 선택합니다.
   선택한 가격 목록은 게시됨 상태여야 합니다.

   주:
   기본 가격 목록은 폐기, 보관 또는 삭제할 수 없습니다.

3. 가격 목록 양식에서 폐기를 선택하고 가격 목록을 폐기할 것인지 확인합니다.
   가격 목록 상태가 폐기됨으로 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.

4. 보관을 선택하고 가격 목록을 보관할 것인지 확인합니다.
   가격 목록 상태가 보관됨으로 변경되어 더 이상 가격 목록을 사용할 수 없음을 나타냅니다.

〔End〕

과금 유형 생성

Order Management에서는 과금 유형으로 과금 수수료 유형을 식별합니다. 예를 들어, 과금 유형은 설치 수수료, 폐기 수수료, 활성화 수수료, 화물 요금 또는 설정 수수료일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pricing_admin 또는 pricing_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 충전 〉 과금 유형.
2. 새로 만들기를 클릭하여 과금 유형을 생성합니다.
3. 과금 유형 새 기록 창에서 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.
   과금 유형이 생성되며 과금 목록을 만들 때 이를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 과금 목록 및 과금 목록 라인 생성 문서를 참조하십시오.

과금 목록 및 과금 목록 라인 생성

과금 목록을 사용하여 제품 오퍼링에 설치 수수료 또는 활성화 수수료와 같은 요금을 추가합니다. Order Management에서는 제품을 주문할 때 제품 오퍼링 가격에 이러한 과금 수수료를 자동으로 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pricing_admin 또는 pricing_manager

이 태스크 정보
이 작업을 사용하여 과금 목록을 설정합니다. 과금 목록은 과금 라인의 모음입니다. 각 과금 라인은 제품을 주문할 때 제품 오퍼링에 적용되는 추가 수수료와 같은 제품 오퍼링 관련 요금입니다. 과금 수수료에는 활성화 수수료 또는 설치 수수료와 같은 옵션이 포함될 수 있습니다. 과금 수수료는 선택 사항이며 주문 시 제품 비용에 자동으로 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 충전 〉 과금 목록.
2. 새 과금 목록을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
3. 과금 목록 새 기록 창에서 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.
4. 생성된 과금 목록을 선택하여 과금 목록 양식을 엽니다.
5. 과금 목록 라인 새 기록 양식에 내용을 입력합니다.
   과금 목록 라인 양식에 대한 자세한 내용은 과금 목록 및 과금 목록 라인 문서를 참조하십시오.
6. 제출을 클릭합니다.
7. 생성된 과금 목록을 선택하고 게시를 클릭합니다.
   과금 수수료가 게시되고 선택한 제품 오퍼링과 연결됩니다. 제품 주문 시 과금 목록이 표시됩니다. 제품 오퍼링에 대한 요금은 제품 오퍼링이 주문될 때 "가격 조정"으로 표시됩니다.

〔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.

과금 목록 폐기 및 보관

Order Management 애플리케이션의 제품 오퍼링에서 게시된 과금 목록을 더 이상 사용할 수 없도록 폐기하고 보관합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pricing_admin 또는 pricing_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 과금 〉 과금 목록.
2. 폐기할 과금 목록을 선택합니다.
   선택한 과금 목록은 게시됨 상태여야 합니다.
3. 과금 목록 양식에서 폐기를 선택하고 과금 목록을 폐기할 것인지 확인합니다.
   과금 목록 상태가 폐기됨으로 변경되어 새 과금을 정의하는 데 해당 과금 목록을 사용할 수 없음을 나타냅니다.
4. 보관을 선택하고 과금 목록을 보관할 것인지 확인합니다.
   과금 목록 상태가 보관됨으로 변경되어 더 이상 가격 목록을 사용할 수 없음을 나타냅니다.

> **주:**
> 선택한 과금 목록은 폐기됨 상태여야 합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

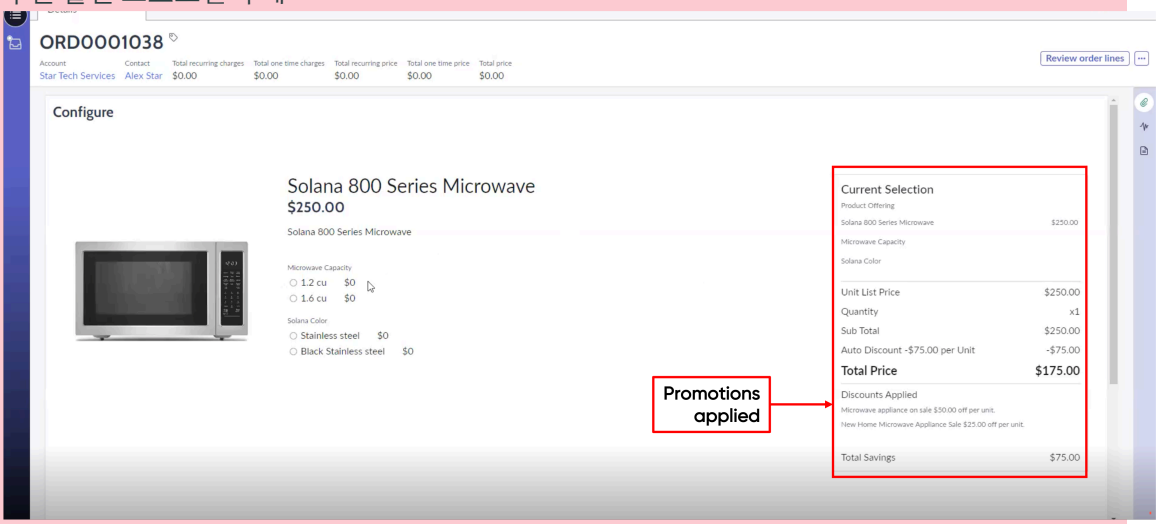
프로모션 가격 책정 구성

Order Management의 프로모션은 고객이 제품을 구매하도록 권장하는 데 사용되는 가격 할인입니다. 일반적으로 프로모션은 특정 기간에 대해 설정됩니다(예: 휴일 할인 또는 1일 스페셜 제공).

프로모션 가격 책정 작동 방식

가격 책정 관리자 또는 가격 책정 매니저는 지정된 시작 및 종료 날짜에 발효되는 제품 가격에서 절대 할인 금액 또는 일정 백분율을 제공하는 기본 프로모션을 계획하고 생성할 수 있습니다. 프로모션은 주문 생성 중에 자동으로 적용됩니다. 주문 에이전트와 고객 모두 적용된 프로모션 금액과 제품 목록 가격에 미치는 영향을 볼 수 있습니다.

주문 할인 프로모션의 예



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

또한 주문 생성 중에 에이전트는 주문 또는 주문 라인 수준에서 추가 프로모션을 지정하여 가격 책정을 수동으로 조정할 수도 있습니다. 수동 프로모션에 대한 자세한 내용은 수동으로 프로모션 가격 책정 추가 문서를 참조하십시오.

각 프로모션에 대해 프로모션, 통화, 프로모션 상태 및 프로모션 기간(시작 및 종료 날짜)을 설명하는 헤더 기록인 프로모션 목록을 생성합니다. 프로모션 목록에는 생성한 프로모션 라인이 하나 이상 있을 수 있습니다. 각 프로모션 라인은 프로모션 금액을 제품 오퍼링에 매핑합니다.

여러 프로모션이 제품 오퍼링에 적용될 수 있지만 일부 프로모션은 항상 적용 가능하거나 다른 프로모션과 호환되지 않을 수 있습니다. 다음 기능을 사용하여 프로모션을 결합하고 제품 목록 가격에 적용되는 방식을 제어합니다.

프로모션 그룹

유사한 유형의 프로모션을 주방 가전 제품 프로모션이나 겨울 휴가 판매 프로모션과 같은 프로모션 그룹으로 구성합니다. 프로모션 라인을 생성할 때 적절한 프로모션 그룹을 프로모션 라인에 할당할 수 있습니다.

프로모션 비호환성

생성하는 각 프로모션 그룹에 대해 프로모션을 적용할 수 없으며 결합할 수 없는 다른 프로모션 그룹을 지정할 수 있습니다. 제품 가격 책정을 계산할 때 시스템은 호환되지 않는 프로모션을 평가하고 제품 가격 책정에 포함하지 않습니다.

우선순위 값

각 프로모션 라인에 대해 제품 오퍼링에 대한 프로모션이 적용되는 순서를 결정하는 우선순위 번호를 할당합니다. 적용할 프로모션을 결정할 때 시스템은 해당 프로모션 그룹에 대해 우선순위가 가장 높은 프로모션을 사용하고 고려해서는 안 되는 호환되지 않는 프로모션을 무시합니다.

예제 프로모션 시나리오

프로모션을 구현할 때 모든 프로모션을 검토하고 조합하거나 누적할 수 있는 프로모션과 함께 사용할 수 없는 프로모션을 결정합니다. 예를 들어, 1,000달러에 달하는 세탁기 주문에서는 프로모션 그룹, 호환되지 않는 프로모션 그룹 및 제품의 우선순위 값을 사용하여 최종 제품 가격을 결정하는 방법을 확인합니다.

세탁기 주문에 사용 가능한 프로모션

프로모션 그룹	할인 금액	우선순위	호환되지 않는 프로모션 그룹
정기 할인(연중)	20% 할인	100	없음
계절별 판매	15% 할인	500	단 하루만 판매
단 하루만 판매	25% 할인	1000	계절별 판매

이 주문에 대한 가격 할인은 다음과 같이 누적되고 계산됩니다.

1. 우선순위가 가장 높은 프로모션이 먼저 적용되며, 이는 단 하루만 판매 프로모션인 25% 할인입니다.
   - 할인 = $1000 * 25% = $250
   - 세탁기의 현재 가격 = $750
2. 계절별 세일 프로모션의 우선순위는 500입니다. 그러나 정기적인 할인과 호환되지 않으므로 이 프로모션을 건너뜁니다.
3. 우선순위 값이 100인 정기 할인 프로모션이 다음에 적용됩니다.
   - 할인 = $1000 * 20% = $200
   - 세탁기의 순 가격 = $750 - $200 = $550

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

프로모션 상태

프로모션 목록은 프로모션 목록의 초기 상태인 초안 상태로 시작하여 여러 상태를 거칩니다. 프로모션 목록을 제출(저장)할 때 프로모션 목록에 프로모션 라인을 추가한 다음 프로모션 목록을 게시하여 사용할 수 있도록 할 수 있습니다. 프로모션 목록이 게시됨 상태인 경우 프로모션 라인을 추가하거나 업데이트할 수 있습니다. 프로모션 목록을 더 이상 사용하지 않으면 폐기하고 보관할 수 있습니다.

프로모션 목록 상태

상태	설명
초안	모든 필드를 편집할 수 있는 프로모션 목록의 초기 상태입니다. 프로모션 라인을 추가, 업데이트 및 삭제할 수도 있습니다.
게시됨	제출하여 사용할 수 있게 한 프로모션 목록입니다. 프로모션 라인을 추가, 변경 또는 삭제하고 프로모션 목록에서 설명 및 시작 및 종료 날짜를 변경할 수 있습니다.
폐기됨	폐기한 프로모션 목록으로, 이는 프로모션 목록과 해당 프로모션 라인을 업데이트할 수 없음을 의미합니다.
보관됨	보관하여 더 이상 사용할 수 없는 폐기된 프로모션 목록입니다.

프로모션 가격 책정 시작하기

다음 단계를 수행하여 프로모션을 생성합니다.

프로모션 가격 책정 구성 단계

단계	설명
프로모션 그룹을 생성하고 프로모션 비호환성 정의	그룹별로 유사한 유형의 프로모션을 구성하고 호환되지 않는 프로모션을 식별합니다.
프로모션 목록 및 프로모션 라인 생성	프로모션을 정의하고 제품 오퍼링과 연결합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

프로모션 그룹을 생성하고 프로모션 비호환성 정의

프로모션 그룹을 사용하여 Order Management의 제품 오퍼링 세트에 적용할 수 있는 프로모션 유형을 구성하고 관리합니다. 프로모션 그룹을 만들거나 업데이트할 때와 호환되지 않으며 결합할 수 없는 다른 프로모션을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pricing_admin 또는 pricing_manager

이 태스크 정보
Order Management에서 여러 프로모션을 제품 오퍼링에 적용할 수 있습니다. 프로모션을 구현할 때 그룹별로 유사한 프로모션을 조직하고 다른 프로모션과 결합할 수 없는 프로모션을 결정하는 것이 좋습니다. 이 정보를 사용하여 프로모션 그룹을 생성하고 프로모션 그룹 비호환성을 정의합니다. 주문 가격 책정 중에 시스템은 프로모션 그룹 및 비호환성과 프로모션 라인 우선순위 값을 사용하여 주문에 자동으로 적용되는 프로모션을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 가격 책정 〉 프로모션 그룹.
2. 새로 만들기를 선택하면 프로모션 그룹 양식이 열립니다.
3. 양식에 프로모션 그룹 이름과 설명을 입력합니다.
4. 제출을 선택하여 그룹을 저장합니다.
5. 현재 프로모션 그룹과 호환되지 않는 프로모션 그룹을 지정합니다.

   a. 프로모션 그룹 창에서 방금 생성한 프로모션 그룹을 선택합니다.

   b. 프로모션 그룹 비호환성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 비호환성 양식을 엽니다.

   c. 프로모션 그룹 **2** 필드에서 호환되지 않는 프로모션 그룹을 선택합니다.

   > 주:
   > 프로모션 비호환성 세트는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 프로모션이 처리될 때 사용되지 않는 경우 활성 옵션의 선택을 취소합니다.

   d. 제출을 선택합니다.

   e. 단계를 반복하여 다른 프로모션 비호환성을 정의합니다.

다음에 수행할 작업
프로모션 목록 및 프로모션 라인 생성.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

프로모션 목록 및 프로모션 라인 생성

프로모션 목록을 사용하여 프로모션 할인을 특정 제품 오퍼링과 연결하는 프로모션 라인과 프로모션 라인을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pricing_admin 또는 pricing_manager

이 태스크 정보
이 작업에는 프로모션 목록 양식을 사용하여 프로모션 목록을 만든 다음 프로모션 라인 양식을 사용하여 제품 오퍼링에 대한 연결된 프로모션 라인을 만드는 두 가지 기본 단계가 포함됩니다.

프로모션 라인을 만들 때 프로모션 라인이 속한 프로모션 그룹을 선택할 수 있습니다. 프로모션 그룹은 주방 용품 프로모션 그룹 또는 겨울 휴가 판매를 위한 프로모션 그룹과 같은 관련 프로모션의 집합입니다. 프로모션 그룹은 언제든지 생성할 수 있지만 프로모션 목록 및 프로모션 라인을 생성하기 전에 프로모션 그룹을 생성하는 것이 좋습니다. 프로모션 그룹에 대한 자세한 내용은 프로모션 그룹을 생성하고 프로모션 비호환성 정의 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 가격 책정 〉 승격 〉 프로모션 목록 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다. 프로모션 목록 번호와 상태가 자동으로 채워져 있는 프로모션 목록 양식이 열립니다.
2. 프로모션 목록 양식에서 프로모션 이름, 설명, 통화, 시작 날짜 및 종료 날짜를 제공하여 프로모션 목록을 정의합니다.

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

주:
프로모션에 만료 날짜가 없으면 종료 날짜를 비워 둡니다. 프로모션 목록 시작 및 종료 날짜는 프로모션 기간을 정의하며, 이는 연결된 프로모션 라인에도 사용됩니다. 날짜가 여기에 지정된 프로모션 날짜 내에 있는 한, 프로모션 라인의 시작 날짜와 종료 날짜를 선택적으로 변경할 수 있습니다.

3. 제출을 선택하여 프로모션 목록을 저장합니다.
   다음으로 프로모션 목록에 프로모션 라인을 추가합니다.
4. 프로모션 목록에서 방금 생성한 프로모션 목록을 선택합니다.
   프로모션 라인 번호와 프로모션 목록 번호가 자동으로 채워 프로모션 라인 양식이 열립니다.
5. 이름 필드에 프로모션 라인 이름을 입력합니다.
6. 제품 오퍼링 필드에서 프로모션 라인과 연결된 제품을 선택합니다.
   측정 단위 필드는 선택한 제품 오퍼링에 따라 자동으로 채워집니다.
7. 조정 방법 필드에서 프로모션 가격 책정 유형을 선택합니다.

옵션	설명
절대 값	고정 금액입니다.
백분율	제품 목록 가격의 백분율을 기준으로 한 금액입니다.

8. 조정 값 필드에 프로모션 값을 입력합니다.

옵션	설명
절대 값의 경우	할인할 고정 금액을 입력합니다.
백분율 값의 경우	할인할 제품 목록 가격의 백분율을 입력합니다.

9. 옵션: 프로모션 시작 날짜를 변경하려면 시작 날짜 필드에서 프로모션이 시작되는 날짜와 시간을 선택합니다.
   시작 날짜와 시간은 프로모션 목록 시작 날짜 이후여야 합니다.
10. 옵션: 프로모션 종료 날짜를 변경하려면 종료 날짜 필드에서 프로모션이 만료되는 날짜와 시간을 선택합니다.
11. 제품에 반복되는 가격 책정이 있는 경우 주기 필드에서 반복되는 가격 방법의 유형을 선택합니다.
12. 우선순위 필드에 주문 배치 중에 여러 가격 책정 프로모션이 적용되는 순서를 반영하는 숫자 값을 입력합니다.
    Order Management 앱은 우선순위 값이 가장 높은 프로모션을 사용하고 해당 프로모션을 먼저 적용합니다.
13. 프로모션 그룹 필드에서 이 프로모션 라인이 속한 프로모션 그룹을 선택합니다.
14. 제출을 선택하여 프로모션 라인을 저장합니다.
15. 4~14단계를 반복하여 다른 프로모션 라인을 추가합니다.
16. 게시를 선택합니다.
    프로모션 목록 가격 책정은 제품 오퍼에 사용할 수 있습니다. 주문 에이전트는 제품이 주문될 때 프로모션 가격 책정을 볼 수 있습니다. 고객은 주문을 검토할 때 프로모션 가격 책정이 적용되는 것을 볼 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.

〔store-future: BEGIN review〕

주문 이행 구성

분해 및 이행 프로세스를 통해 주문을 처리하는 데 필요한 작업을 추적하는 오케스트레이션 계획을 생성하여 Order Management의 주문 이행을 구성합니다.

주문 이행은 고객이 주문에서 요청한 제품 또는 서비스를 완전히 전달하는 프로세스입니다. 이 프로세스에서 주문한 제품/서비스는 기술 사양(사용 가능한 경우)에 따라 분해되어 이행 항목을 생성합니다. 이행 라인을 위해 일련의 단계가 실행되어 이행 프로세스를 완료합니다. 일련의 단계는 오케스트레이션 계획 정의라고 하는 계획에서 정의됩니다. 각 이행 계획은 제품 유형, 서비스 등과 같은 다양한 조건에 따라 서로 다른 계획과 연결할 수 있습니다.

주문 이행은 고객 주문을 수신, 처리 및 제공하는 전체 프로세스를 나타냅니다. 여기에는 에이전트가 주문하는 순간부터 고객이 제품을 받는 지점까지 모든 것이 포함됩니다. 주문 이행에는 인벤토리 관리, 제품 선택 및 포장, 배송 및 추적과 같은 일련의 작업이 포함됩니다.

오케스트레이션은 주문 이행과 관련된 모든 다른 프로세스의 관리를 의미합니다. 여기에는 판매, 인벤토리 관리, 배송 및 고객 서비스와 같은 주문 이행과 관련된 모든 다른 부서와 시스템을 조정하는 것이 포함됩니다. 오케스트레이션에는 프로세스 자동화, 작업 동기화 및 주문 실시간 추적이 포함됩니다.

요약하자면 주문 이행은 고객에게 제품을 제공하는 프로세스이며, 오케스트레이션은 주문 이행과 관련된 모든 다른 프로세스를 관리합니다. 오케스트레이션을 통해 모든 작업이 원활하고 효율적으로 실행되어 긍정적인 고객 경험을 제공합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

오케스트레이션 계획 생성

오케스트레이션 계획에는 주문을 수행하는 데 필요한 작업이 포함되어 있습니다. 오케스트레이션 계획은 Flow Designer에서 생성됩니다. 데모 데이터 Order Management에는 사용하거나 업데이트할 수 있는 미리 로드된 여러 오케스트레이션 계획도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 이행 관리자

이 태스크 정보
주문 이행은 오케스트레이션 계획을 사용하여 주문 에이전트가 확인했을 때 주문을 이행하는 데 필요한 작업을 매핑합니다. 오케스트레이션 계획은 Flow Designer를 사용하여 생성됩니다. 시작하기 전에 Flow Designer의 다음 기능을 숙지하십시오.

- 하위 플로우 생성
- 작업 추가
- 플로우 로직

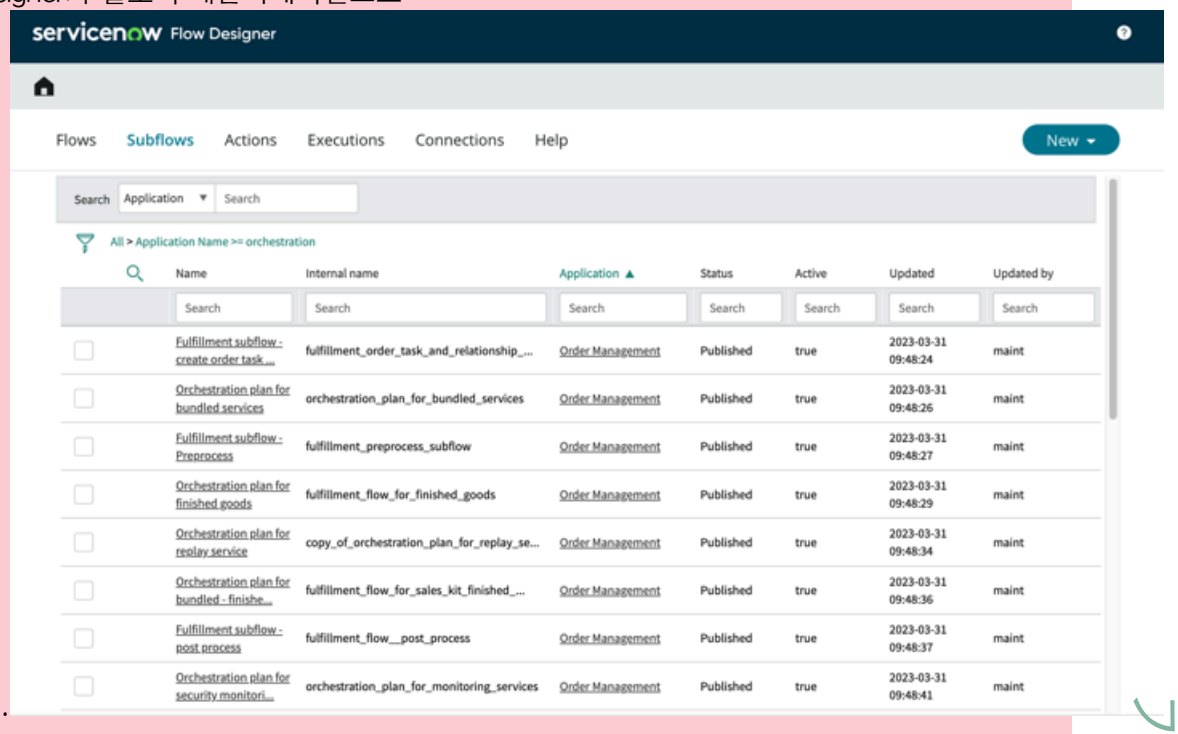
다음 링크는 Flow Designer 및 오케스트레이션 계획 생성에 대해 자세히 알아보는 데 도움이 됩니다. 이 단계에서는 Flow Designer를 열고 시작하도록 안내합니다. 링크를 통해 Flow Designer를 사용하여 오케스트레이션 계획을 생성하는 방법을 알아봅니다.

- Flow Designer
- Flow Designer actions
- Create a subflow in Flow Designer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. **Configurable Workspace**에서 모두를 선택하고 **Flow Designer**를 검색합니다.
   Flow Designer가 별도의 애플리케이션으로 열립니다.



2. 하위 플로우를 선택합니다.
3. 기존 오케스트레이션 계획을 검색하려면 다음을 수행합니다.

   a. 검색을 사용하여 Order Management용 데모 데이터에 포함된 기존 오케스트레이션 계획을 찾습니다.
   오케스트레이션 또는 Order Management와 같은 용어를 검색합니다.

   b. 오케스트레이션 계획을 선택하여 열고 이행 프로세스를 반영하도록 계획을 편집하기 시작합니다.
   포함된 데모 데이터는 설치 시 Order Management 애플리케이션에 포함됩니다.

   c. 저장을 선택합니다.
   Decision Builder에서 오케스트레이션 계획을 사용할 수 있게 되고 제품 오퍼링에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Decision Builder를 사용하여 오케스트레이션 계획에 대한 할당 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

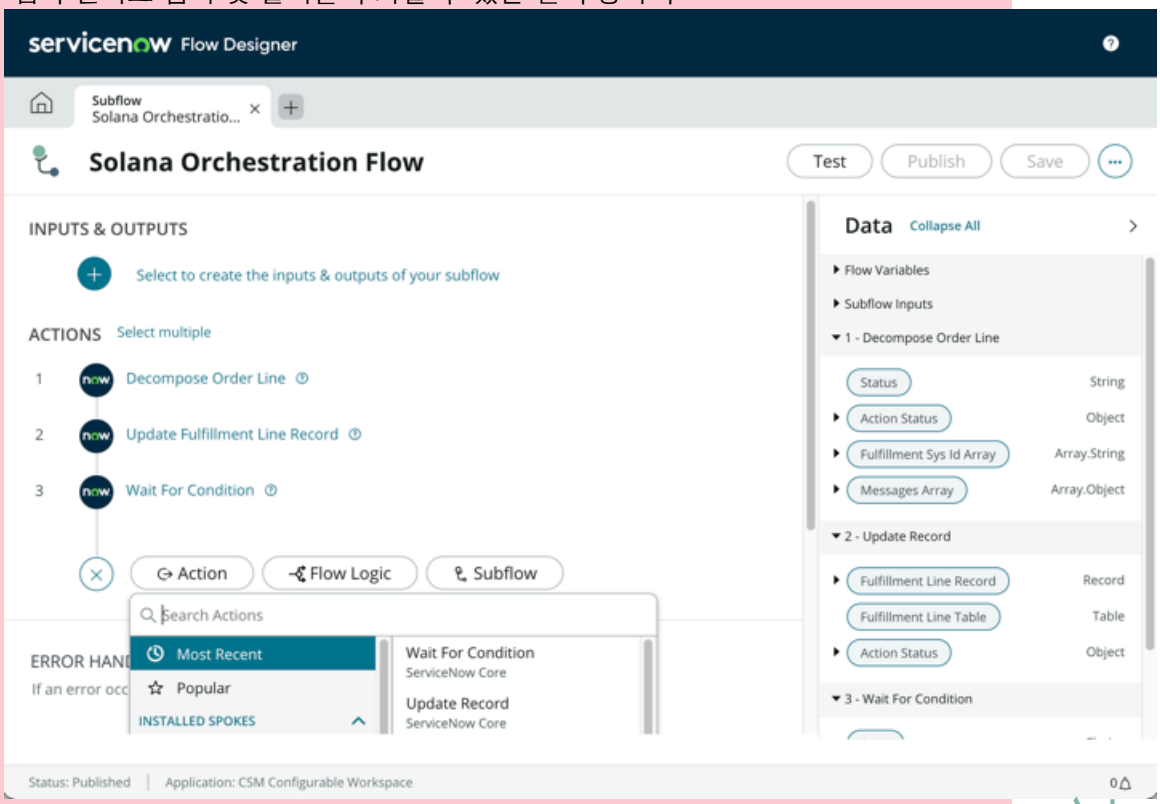
4. 새 오케스트레이션 계획을 시작하려면 다음을 수행합니다.

   a. 선택 신규하위 플로우.

   b. 하위 플로우 속성 창에서 하위 플로우에 대한 이름 및 기타 정보를 입력하고 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.

하위 플로우 탭이 열리고 입력 및 출력을 추가할 수 있는 선택 항목이



제공됩니다.

c. 입력 및 출력 및 작업 버튼을 사용하여 오케스트레이션 계획을 수립합니다.

d. 저장을 선택합니다.
Decision Builder에서 오케스트레이션 계획을 사용할 수 있게 되고 제품 오퍼링에 연결됩니다. 자세한 내용은 Decision Builder를 사용하여 오케스트레이션 계획에 대한 할당 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Decision Builder를 사용하여 오케스트레이션 계획에 대한 할당 규칙 생성

Decision Builder를 사용하여 Order Management의 오케스트레이션 계획에 제품 오퍼링을 연결하는 오케스트레이션 계획 할당 규칙을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 이행 관리자

이 태스크 정보
할당 규칙을 생성하기 전에 먼저 오케스트레이션 계획을 설정해야 합니다. 오케스트레이션 계획 생성에 대한 자세한 내용은 오케스트레이션 계획 생성 문서를 참조하십시오.

주:
미리 로드된 오케스트레이션 계획은 데모 데이터의 플로우 결정에서 사용할 수 있으며 Order Management에서 사용하고 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 오케스트레이션 계획 생성 문서를 참조하십시오.

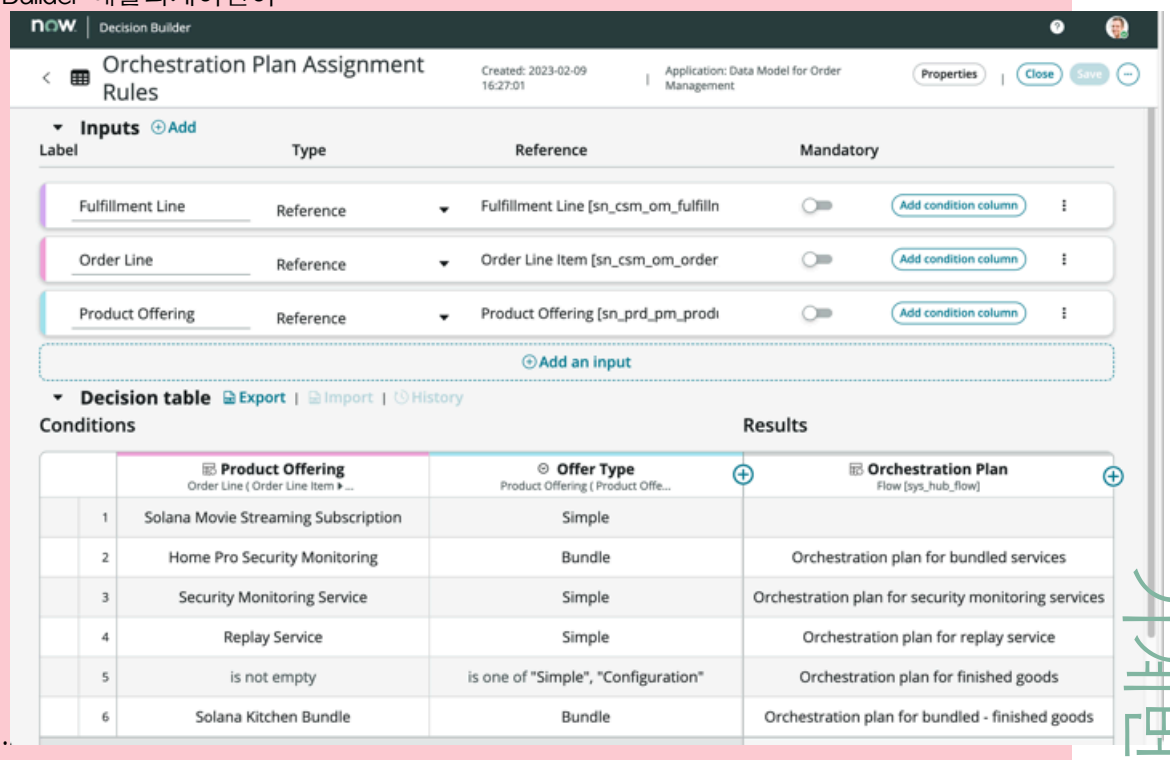
Decision Builder의 결정 테이블에는 비즈니스 논리가 일련의 if-then 결정 규칙에 포함됩니다. 결정 테이블은 입력에서 데이터를 읽고 지정된 조건에 따라 데이터를 평가합니다. 결정 규칙에 대한 모든 조건이 충족되면 결정 테이블이 하나 이상의 결과를 반환합니다.

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

Order Management 앱은 이 프로세스를 사용하여 오케스트레이션 계획을 제품 오퍼링에 연결합니다. 오케스트레이션 계획에는 제품 주문을 이행하는 데 필요한 작업 세트가 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 오케스트레이션 계획 할당 규칙.
   Decision Builder 애플리케이션이



   열립니다.
2. 입력 필드에서 다음 입력 라인 정보를 추가합니다.
   - 이행
   - 제품 오퍼링
   - 주문 라인
3. 조건 필드에서 적용할 조건을 설정합니다.
   - 제품 오퍼링: 오케스트레이션 계획에 연결된 제품 오퍼링을 추가합니다.
   - 제안 유형: 단순하고 구성 가능한 번들, 제안 유형을 추가합니다.
   - 오케스트레이션 계획: 제품 오퍼링에 연결된 오케스트레이션 계획을 추가합니다.
4. 저장을 선택하여 이 오케스트레이션 계획을 제품 오퍼링에 연결합니다.
   오케스트레이션 계획은 제품이 주문되고 주문 에이전트가 주문 라인을 확인할 때 제품 오퍼링에 사용할 수 있습니다.

   Decision Builder 사용 방법에 대한 자세한 내용은 Decision Builder 양식 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

이행을 위한 할당 규칙 생성

Decision Builder를 사용하여 오케스트레이션 계획을 제품 오퍼링과 연결하는 할당 규칙을 생성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: product admin

이 태스크 정보
오케스트레이션 계획이 생성되면 Decision Builder에서 할당 규칙을 사용하여 제품 오퍼링에 연결합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 가격 목록 라인.
2. 가격 목록 라인 창에서 조정할 가격 목록 라인을 선택합니다.
3. 속성 조정 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 속성 조정 양식에서 조정을 결정하는 데 사용되는 제품 특성을 지정합니다.
   a. 속성 조정 규칙의 이름(예: 색상 선택)을 입력합니다.
   b. 조정을 모든 가격 목록에 적용하려면 모든 가격 목록에 적용을 선택합니다.
   c. 제품 특성 필드를 잠금 해제하고 제품 가격을 차별화하는 데 사용할 제품 특성을 선택합니다.
   d. 제출을 선택합니다.
5. 가격 목록 라인 창에서 생성한 속성 조정 기록을 선택하고 규칙 생성을 선택합니다.
   Decision Builder가 열리고 입력한 내용(선택한 제품 특성)과 조정 규칙(조건)을 정의하기 위한 결정 테이블이 표시됩니다.
6. 속성 가격 책정 규칙을 설정하려면 다음을 수행합니다.
   a. 조건 섹션에서 규칙의 일부로 적용할 조건을 선택합니다.
      예를 들어 색상이 조정 규칙으로 사용되는 경우 색상 유형, 조정 유형 및 조정 값 열을 선택하고 적절한 값을 선택합니다.
   b. 저장을 선택하여 가격 목록 라인에 이 조정을 추가합니다.

   주문 에이전트와 고객이 주문을 만들 때 가격 책정 속성 조정을 사용할 수 있습니다. 이 속성 조정을 포함하여 가격 목록을 생성하는 경우 가격 목록을 게시하면 가격 목록 및 제품 오퍼링에서 이 조정을 사용할 수 있습니다.

   Decision Builder 사용 방법에 대한 자세한 내용은 Decision Builder 양식 문서를 참조하십시오.

   주:
   Decision Builder가 기본 규칙을 생성하는 경우 해당 규칙을 무시하십시오.

〔End〕

Order Management 사용

주문 에이전트는 Order Management를 사용하여 주문을 생성, 추적 및 이행합니다. 고객은 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal에서 애플리케이션을 사용하여 주문을 생성, 추적 및 확인합니다.

주문 세부 정보 양식에는 계정 정보, 배송 정보 및 가격 책정을 포함한 주문의 기본 세부 정보가 표시됩니다. 주문 에이전트는 제품 오퍼링 주문 라인을 추가하여 주문에 제품 오퍼링을 추가합니다.

주문 라인에는 주문의 각 제품 오퍼링에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 이 정보에는 특성, 가격 조정 및 이행 라인이 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.

주문이 이행을 시작할 준비가 되면 주문 에이전트가 주문을 확인하고 이행 프로세스가 시작됩니다. 주문 이행은 오케스트레이션 계획에 구성된 작업 세트입니다.

마찬가지로 고객은 Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal을 사용하여 주문을 만들고 추적할 수 있습니다.

Virtual Agent가 구성된 경우 Virtual Agent 챗봇을 이용하여 주문 상태를 확인할 수 있습니다.

CSM Configurable Workspace를 사용한 주문 생성 및 이행

에이전트는 Order Management에서 CSM Configurable Workspace를 사용하여 주문을 생성, 확인, 업데이트 및 이행할 수 있습니다.

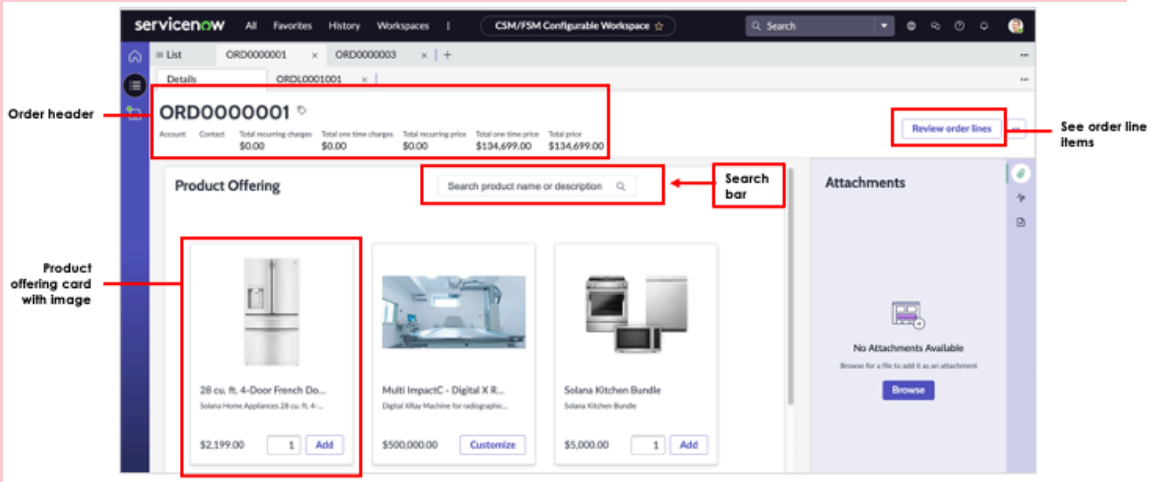
주문 에이전트는 CSM Configurable Workspace를 사용하여 주문을 만들고 업데이트하며 이행 에이전트는 이행 작업을 관리하여 주문을 완료합니다.

주문을 만들거나 이행할 때 다음 양식과 뷰를 사용합니다.

제품 오퍼링 카탈로그 뷰를 사용하여 주문 항목 추가

주문을 시작하면 시스템은 기본 계정 및 가격 책정 정보를 포함하는 주문 탭과 헤더를 생성합니다. 제품 오퍼링 카탈로그 뷰는 주문에 추가할 수 있는 제품 오퍼링의 시각적 표시를 제공합니다.

제품 오퍼링 카탈로그 뷰



주문에 제품 오퍼링을 추가할 때는 다음 기능을 사용합니다.

- 검색 창: 제품 이름 또는 설명으로 제품 오퍼링을 빠르게 찾는 옵션입니다. 검색 기능은 입력한 검색 문자열과 일치하는 제품 오퍼링 카드를 반환합니다.
- 제품 오퍼링 카드: 각 카드에는 제품 이미지, 설명 및 제품을 카드에서 직접 주문 라인 항목으로 추가하거나 사용자 지정(구성)하는 옵션이 포함되어 있습니다.

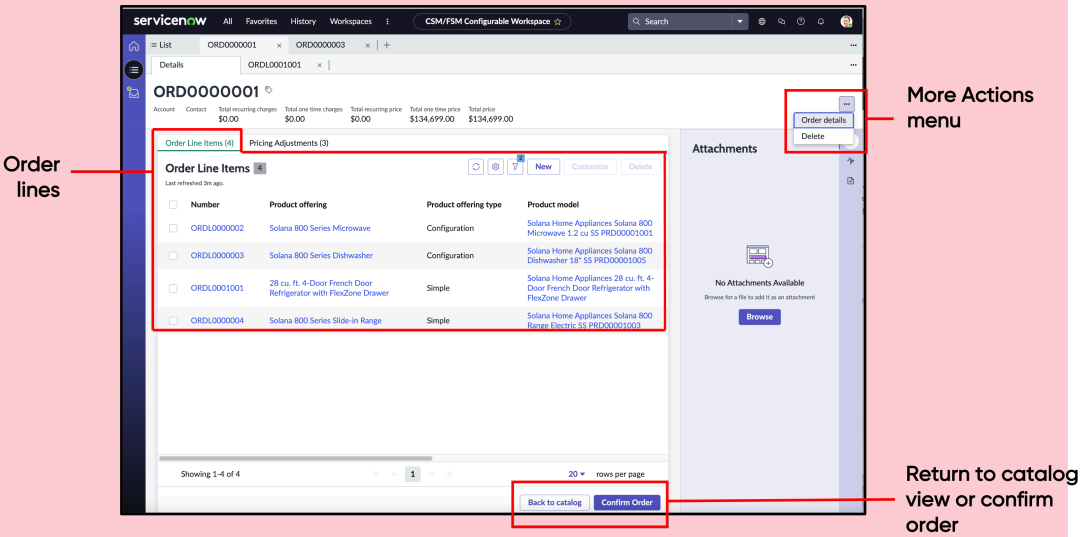
주문 생성에 대한 자세한 내용은 주문 생성 문서를 참조하십시오.

주문 라인 작업

주문에 추가하는 제품 오퍼링을 주문 라인이라고 합니다. 주문 라인을 추가한 후에는 주문의 주문 항목과 제품 오퍼링 유형 및 제품 모델과 같은 관련 제품 세부 정보를 검토할 수 있습니다. 주문 라인 항목 뷰는 가격 조정과 같은 주문과 관련된 추가 정보가 포함된 관련 하위 탭도 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.

주문 라인 항목 뷰



이 뷰에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 주문 라인을 선택하여 구성을 업데이트합니다.
- 주문 라인을 삭제합니다.
- 카탈로그 뷰로 돌아가서 주문 라인을 계속 추가합니다.
- 추가 작업 메뉴를 사용하여 주문 세부 정보 탭으로 이동하여 기본 주문 정보를 업데이트합니다.
- 주문을 완료할 때 주문을 확인합니다.

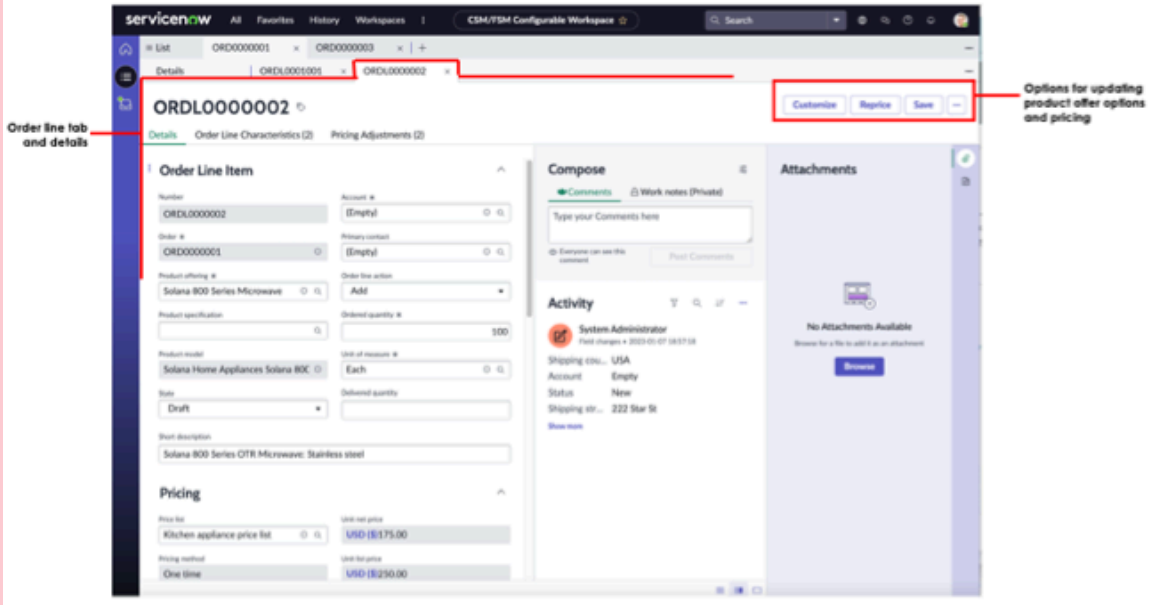
기존 주문에 대한 자세한 내용은 기존 주문 보기 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

주문 라인 세부 정보 뷰

주문 라인 세부 정보 뷰를 사용하여 주문 라인을 관리하고 업데이트합니다. 기본 주문 라인 정보를 보고 업데이트하는 것 외에도 주문 라인 특성 및 가격 조정과 같은 주문 라인에 대한 관련 정보를 제공하는 다른 하위 탭에 액세스할 수 있습니다. 주문이 확인되고 이행이 진행 중인 경우 이행 탭은 주문 라인의 이행 라인에 대한 정보를 제공합니다. 이행 라인 및 관련 작업 작업에 대한 자세한 내용은 주문 이행 관리 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.

주문 라인 세부 정보 뷰



주문 생성

Order Management에서 CSM Configurable Workspace를 사용하여 제품 주문을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_agent

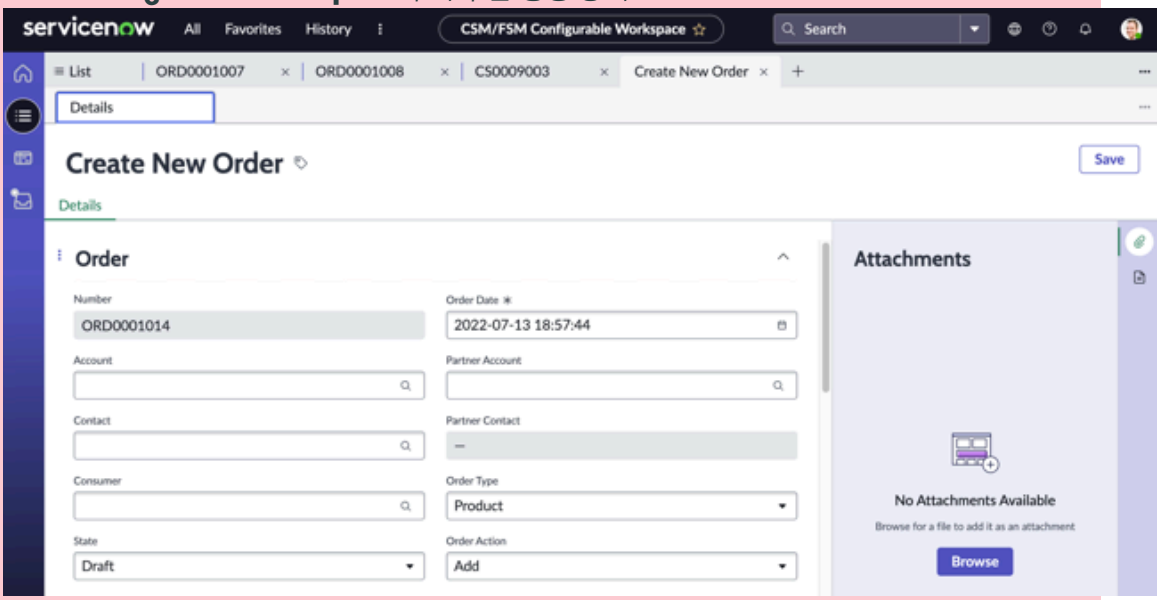
이 태스크 정보
추가하는 제품에 따라 특정 요금 또는 수수료, 프로모션 할인 및 제품 속성에 따른 가격 조정이 주문에 항목을 추가할 때 자동으로 적용됩니다. 주문 헤더에 가격 책정 정보가 제공되며 주문 라인 항목을 구성할 때 프로모션 할인과 같은 적용 가능한 가격 조정이 표시됩니다. 주문 또는 주문 라인 수준의 가격 조정 하위 탭에는 가격 변경 내용이 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 **CSM Configurable Workspace**.
2. 왼쪽 열에서 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 주문 생성 탭을 엽니다.
   새 주문 생성 양식이 열립니다.

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

CSM Configurable Workspace의 새 주문 생성 양식



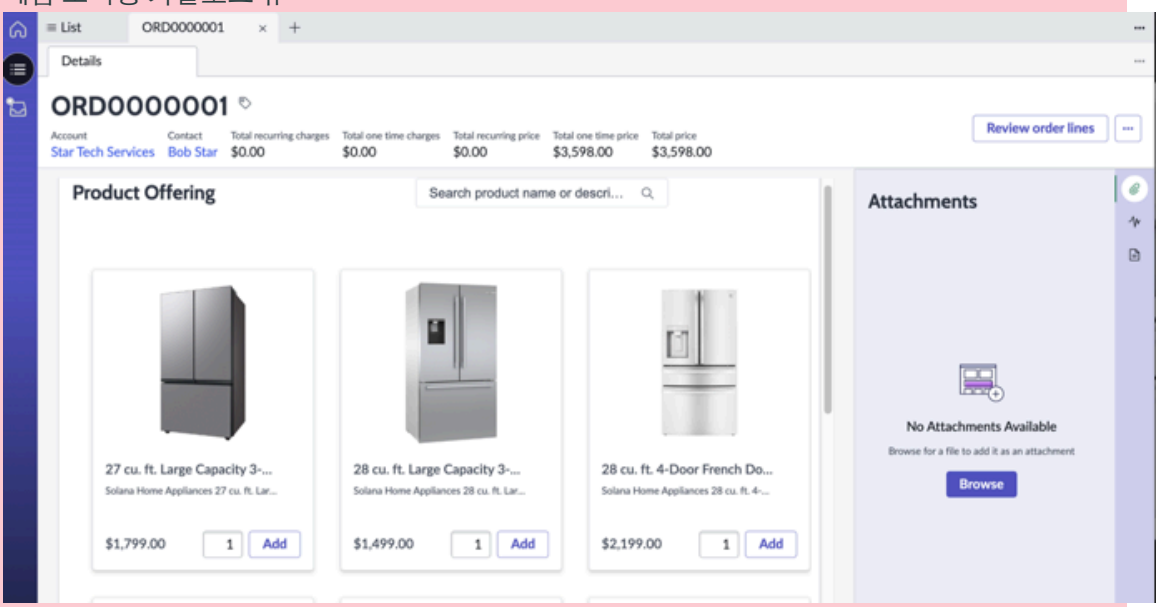
4. 양식의 필드를 입력하여 새 주문을 시작합니다.
주문 라인 양식 값에 대한 설명은 새 주문 생성 양식 문서를 참조하십시오.

주:
이 시점에서 주문을 취소하려면 새 주문 생성 탭을 닫습니다.

주:
기타 상세 정보 필드에 예상 시작 날짜와 예상 종료 날짜를 입력해야 합니다. 이 정보는 주문을 확인하는 데 필요합니다.

5. 저장을 선택합니다.
제품 오퍼링 카탈로그 뷰가 열립니다.

제품 오퍼링 카탈로그 뷰



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 카탈로그를 찾아보고 찾고 있는 제품 오퍼링을 찾거나 검색 창을 사용하여 제품 이름 또는 설명을 입력하여 관련 제품에 대한 제품 오퍼링 카드를 찾아 표시합니다.
   검색 창을 사용하는 경우 제품 이름 또는 설명의 3자 이상을 입력하여 최적의 검색 결과를 생성합니다.
7. 주문에 제품을 추가하려면 제품 오퍼링 카드에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   a. 추가를 선택하여 주문에 단순 또는 번들 제품을 주문 라인으로 추가합니다.

      메시지가 새 주문 라인이 생성되었음을 나타냅니다. 주문 라인 검토를 선택하여 주문 라인 항목 뷰에서 주문 라인을 봅니다.

   b. 구성 가능한 제품 오퍼링에 대한 사용자 지정을 선택하고 구성 뷰에서 항목의 옵션을 선택한 다음 주문에 추가를 선택합니다.

      메시지가 새 주문 라인이 생성되었음을 나타냅니다. 주문 라인 검토를 선택하여 주문 라인 항목 뷰에서 주문 라인을 봅니다.

   주:
   주문 라인 항목을 검토한 후에는 카탈로그 뷰로 돌아가 항목을 계속 추가할 수 있습니다. 주문 라인 항목 뷰에서 새로 만들기 옵션을 사용하여 주문 라인을 추가할 수 있지만 카탈로그 뷰를 사용하면 더 나은 주문 환경을 사용할 수 있습니다.

8. 카탈로그로 돌아가기를 선택하여 제품 오퍼링 카탈로그 뷰로 돌아가서 다른 제품을 추가합니다.

   주:
   추가 작업 ••• 아이콘을 선택하고 주문 상세 정보를 클릭하여 주문 세부 정보 뷰로 돌아갑니다.

9. 주문을 마치면 주문 확인을 선택하여 주문 라인을 저장하고 이행 프로세스를 시작합니다.
   주문의 상태가 초안에서 진행 중으로 변경됩니다.

다음에 수행할 작업

- 기존 주문 보기 및 업데이트.
- 주문 이행 관리.

기존 주문 보기 및 업데이트

주문 에이전트는 Order Management의 CSM Configurable Workspace를 사용하여 기존 주문을 보고 주문 라인을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: order_agent

이 태스크 정보

주문 헤더에는 주소, 기본 가격 책정, 시작 시간 및 종료 시간을 포함하여 주문에 대한 기본 상세 정보가 표시됩니다.

주문 헤더에는 특성, 가격 조정 및 이행 정보를 포함하여 제품 오퍼링에 대한 상세 정보가 포함된 각 주문 라인도 포함되어 있습니다.

프로시저

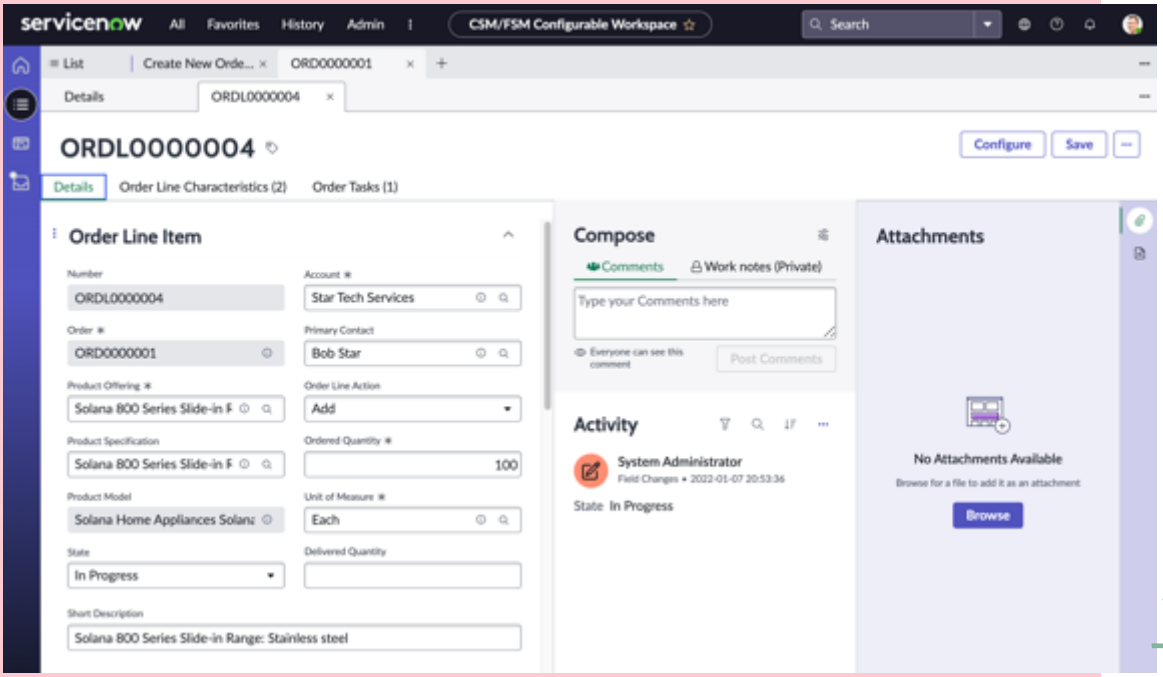
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 **CSM Configurable Workspace**.
2. 왼쪽 열에서 목록 아이콘을 선택합니다.

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

모든 주문 목록이 나타납니다.

3. 보려는 주문을 클릭합니다.
   주문 창이 열리고 해당 주문에 포함된 주문 라인(제품 오퍼링)이 표시됩니다.
4. 주문 라인 항목을 보려면 다음 예제와 같이 보려는 주문 라인 항목을 선택합니다.

주문 라인 항목 뷰



5. 상세 정보, 주문 라인 특성 또는 주문 작업 탭을 선택하여 주문에 새 정보를 업데이트하거나 추가합니다.

다음에 수행할 작업
기존 주문을 봅니다. 자세한 내용은 기존 주문 보기 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

주문 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 주문 작업 생성 문서를 참조하십시오.

〔store-future: BEGIN review〕

수동으로 프로모션 가격 책정 추가

주문 또는 주문 라인에 프로모션 가격 책정(고정 금액 또는 제품 오퍼링 가격의 백분율)을 수동으로 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: order_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 **CSM Configurable Workspace**.
2. 왼쪽 열에서 목록 을 선택합니다.
   모든 주문 목록이 나타납니다.
3. 프로모션이 적용되는 순서를 선택합니다.
   주문 상세 정보 탭이 열리고 주문에 대한 주문 라인 항목(제품 오퍼링)이 표시됩니다.
4. 주문 또는 주문 라인의 가격 조정 탭으로 이동합니다.
   새 가격 조정 생성 양식이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:
프로모션이 과금 수수료인 경우 7단계로 진행합니다.

5. 조정 방법 필드에서 프로모션 가격 책정 유형을 선택합니다.

옵션	설명
조정 방법	설명
절대	고정 금액입니다.
백분율	제품 목록 가격의 백분율을 기준으로 한 금액입니다.

6. 조정 값 필드에 프로모션 값을 입력합니다.

옵션	설명
조정 값	설명
조정 방법이 절대인 경우	할인할 고정 금액을 입력합니다.
조정 방법이 백분율인 경우	할인할 제품 목록 가격의 백분율을 입력합니다.

7. 프로모션이 과금 수수료인 경우 소스 가격 조정 필드에서 과금 수수료 유형을 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.

〔End〕

주문 작업 생성

Order Management 애플리케이션에서 CSM Configurable Workspace를 사용하여 주문 작업을 생성합니다.

시작하기 전에

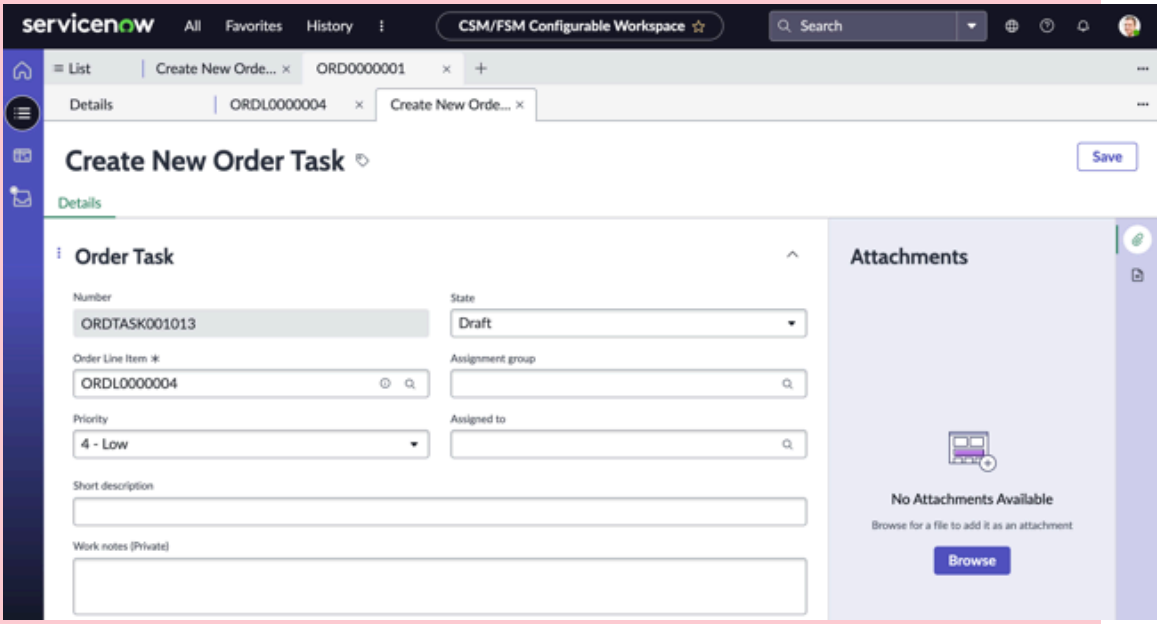
필요한 역할: order_agent

프로시저

1. 주문 목록 항목 탭에서 작업 탭을 선택합니다.
2. 다음으로 이동 목록 〉 작업 〉 모두.
   다음 예와 같이 작업 목록 항목 탭이 열립니다.

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

작업 생성 양식



3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   별표가 있는 필드는 필수입니다.
4. 저장을 선택합니다.
   작업 항목이 생성되어 CSM Configurable Workspace 탭에 나타납니다.

주문 이행 관리

이행 에이전트는 Order Management에서 주문 분해 프로세스를 관리합니다. 주문 에이전트가 주문을 확인하면 이행 프로세스가 시작됩니다.

시작하기 전에

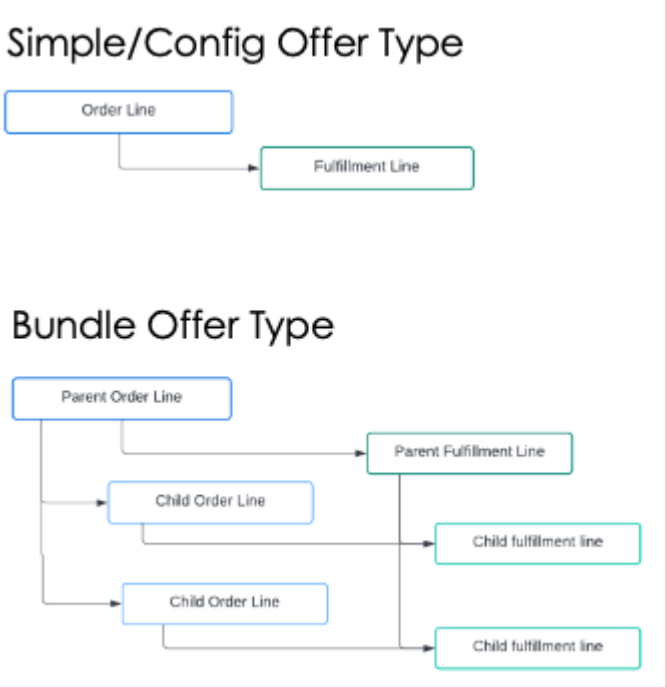
필요한 역할: order fulfillment agent

이 태스크 정보

Order Management의 이행 프로세스는 이행 프로세스 일부로 작업을 생성하는 오케스트레이션 계획을 통해 관리됩니다. 오케스트레이션 계획 생성에 대한 자세한 내용은 주문 이행 구성 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.

이행 작업은 단순/구성 제안 유형과 번들 제공 유형에 따라 다르게 구성됩니다.



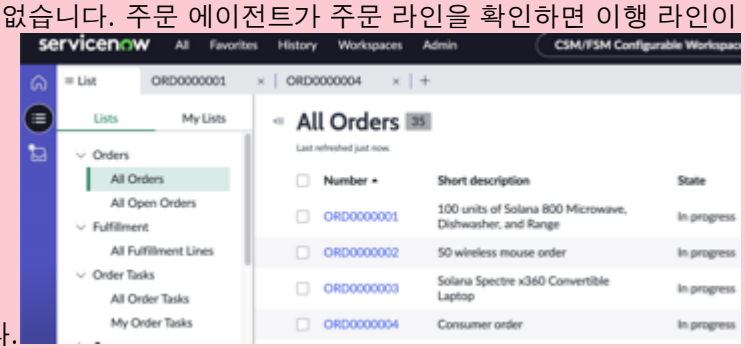
이행 세트는 공통 속성이 함께 이행되는 이행 라인의 그룹입니다.

각 주문 라인에는 이행 라인이 포함됩니다. 각 이행 라인에는 오케스트레이션 계획의 단계를 나타내는 하위 작업 세트가 포함되어 있습니다.

주문 에이전트가 주문을 확인하면 이행이 트리거됩니다. 이행 에이전트는 주문 작업의 상태를 변경하여 주문의 진행 상황을 추적합니다. 작업이 완료로 설정되면 오케스트레이션 계획의 다음 작업이 시작됩니다.

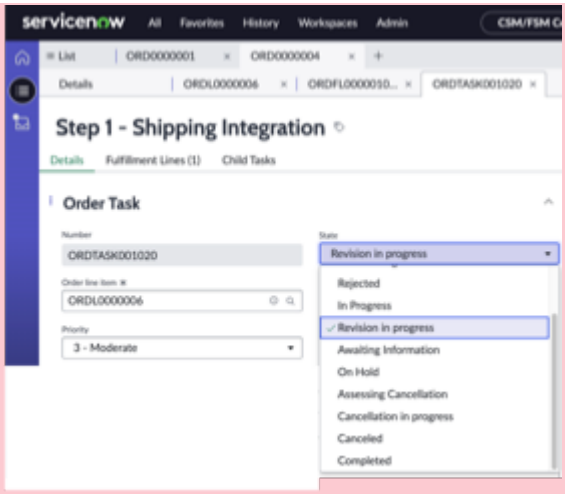
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 **CSM Configurable Workspace**.
2. 왼쪽 열에서 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 작업 중인 주문을 선택합니다.
   주문 목록에서 상태 열에 주문의 상태가 표시됩니다. 초안 상태의 주문에는 이행 라인이 없습니다. 주문 에이전트가 주문 라인을 확인하면 이행 라인이 활성화됩니다.

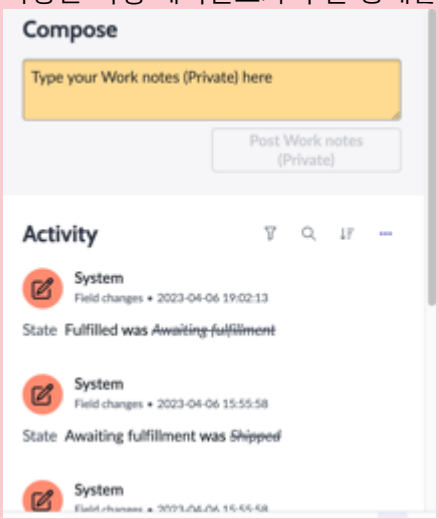


4. 주문 라인 항목 창에서 작업 중인 주문 라인을 선택하고 이행 라인 탭을 클릭합니다.
   이행 작업이 표시되는 이행 라인이 열립니다.
5. 각 이행 하위 작업 탭을 열고 상태를 설정합니다.
   각 작업 내의 상태 목록은 오케스트레이션 계획에 설정됩니다.
6. 이행 라인에서 상태 메뉴를 사용하여 현재 이행 단계를 선택합니다.
   이행 상태는 오케스트레이션 계획의 작업과 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 저장을 클릭합니다.
   업데이트된 상태는 주문 이행 라인에 표시됩니다.
8. 이행 라인의 각 작업에 대해 이 단계를 반복합니다.
9. 하위 작업에서 완료를 선택하면 작업이 종결되고 오케스트레이션 계획에서 다음 작업이 열립니다. 모든 하위 작업이 완료 상태로 이동하면 이행 프로세스가 완료됩니다. 상태에 대한 모든 변경 사항은 이행 에이전트가 주문 상태를 볼 수 있도록 활동 타일에서 추적됩니다.



Order Management에서 **Customer Service Portal** 사용

고객은 Customer Service Portal을 사용하여 Order Management에서 제품 주문을 생성하고 확인합니다.

관련 정보

Customer Service Portal을 사용하여 주문 생성

Customer Service Portal을 사용하여 주문 보기

Customer Service Portal을 사용하여 주문 생성

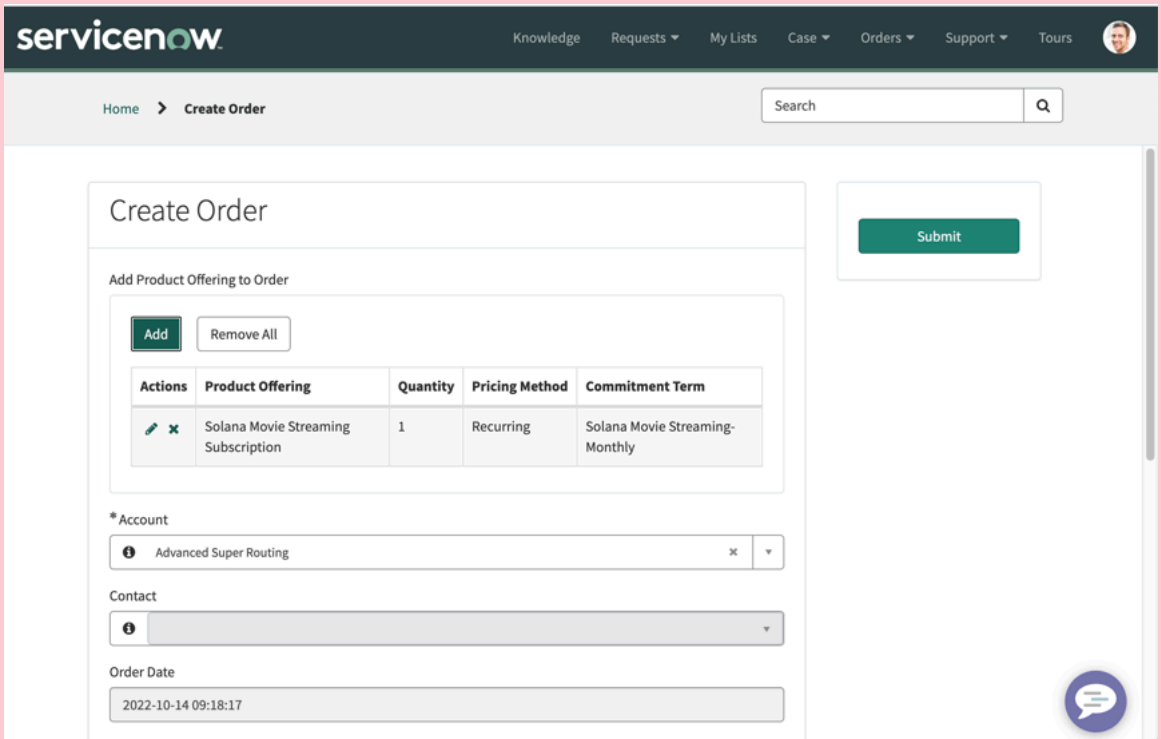
Order Management에서 Customer Service Portal을 사용하여 주문을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: customer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Customer Service Portal로 이동합니다.
2. Customer Service Portal 헤더에서 다음 예와 같이 주문을 선택합니다.



3. 목록에서 새 주문 생성을 선택합니다.
4. 주문 생성 창에서 추가를 선택하여 주문에 제품을 추가합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주문 생성 양식

필드	설명
추가	제품 오퍼링에 행을 추가하는 옵션입니다. 행을 사용하여 주문에 추가할 제품을 선택합니다.
제품 오퍼링	제품 오퍼링 목록입니다. 원하는 제품을 선택합니다.
수량	주문에 추가할 제품 수입니다.
계정	계정입니다. 해당 계정의 주소 정보가 자동으로 업데이트됩니다.
주문 날짜	주문 프로세스를 시작할 날짜입니다.
접촉 창구	주문 접촉 창구 담당자(있는 경우)입니다. 이 필드는 선택 사항입니다.
배송 주소	주소 정보입니다.

6. 제출을 선택합니다.
   주문이 생성되어 Order Management 프로세스의 주문 목록에 추가됩니다.

관련 정보

Customer Service Portal을 사용하여 주문 보기

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

Customer Service Portal을 사용하여 주문 보기

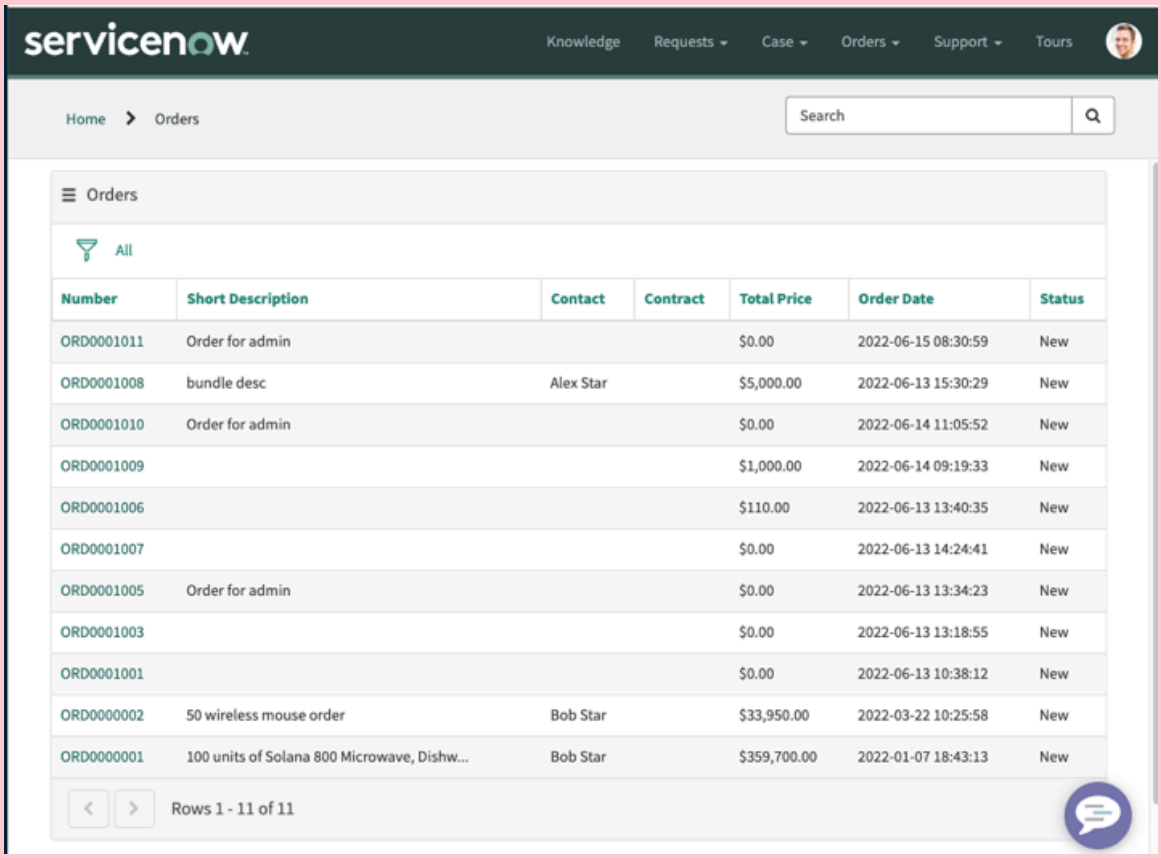
Order Management에서 Customer Service Portal을 사용하여 주문을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: customer

프로시저

1. Customer Service Portal로 이동합니다.
2. Customer Service Portal 헤더에서 주문 탭을 선택합니다.
   다음 예는 Customer Service Portal의 주문 창을 보여줍니다.

Customer Service Portal 주문 상태 창



3. 목록에서 주문 보기를 선택합니다.
4. 주문 목록에서 보려는 주문을 선택합니다.
   보려고 하는 주문이 열리고 주문에 대한 세부 정보가 표시됩니다. 탭을 선택하여 모든 정보를 봅니다.

관련 정보

Customer Service Portal을 사용하여 주문 생성

가상 에이전트를 사용하여 주문 상태 확인

고객은 Customer 또는 Consumer Service Portal의 Virtual Agent와 상호 작용하여 주문 상태를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: customer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
Virtual Agent 봇과 대화하여 주문 상태를 볼 수 있습니다. 가상 에이전트 대화 중에 가상 에이전트 봇에 대한 응답으로 주문에 대한 도움말을 보고 봇이 주문 상태를 찾을 수 있습니다. 가상 에이전트는 자연어 이해를 사용하여 응답을 평가하고 주문 상태를 가져옵니다.

프로시저

1. Customer Service Portal 또는 Consumer Service Portal로 이동합니다.
2. 채팅 아이콘 을 클릭합니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 모든 항목 표시를 선택하여 가상 에이전트에서 지원할 수 있는 모든 주제를 표시하고 주문에 대한 도움 받기를 선택합니다.
   - ## 또는 주문 번호와 같이 가상 에이전트이 실행할 주제 검색에 사용하는 관련 단어를 입력합니다. 이 경우에는 주문에 대한 도움 받기 대화입니다.

   가상 에이전트이 주문 목록을 표시하고 검토할 주문을 선택하라는 메시지를 표시합니다. 주문을 선택하면 봇이 주문 번호, 상태 및 간단한 설명과 같은 관련 주문 정보가 포함된 카드를 표시합니다.

   다른 주문을 검토하여 대화를 계속하거나 추가 도움이 필요하지 않음을 나타내어 대화를 종료할 수 있습니다.

Order Management 참조

참조 주제는 Order Management 애플리케이션의 양식에 있는 필드의 목적을 자세히 설명합니다.

데이터 모델

데이터 모델에는 Order Management의 구성요소 간의 관계가 표시됩니다.

Data Model for Order Management

Order Management의 데이터 모델은 주문 관리 시스템의 작동 방식을 시각화할 수 있는 프레임워크를 보여줍니다.

Order Management 데이터 모델

Order Management 데이터 모델은 특성, 사양 및 가격 책정을 포함한 제품 구성요소가 어떻게 함께 작동하여 제품을 생성하는지 보여줍니다.

데이터 모델에는 다음 엔터티가 포함됩니다.

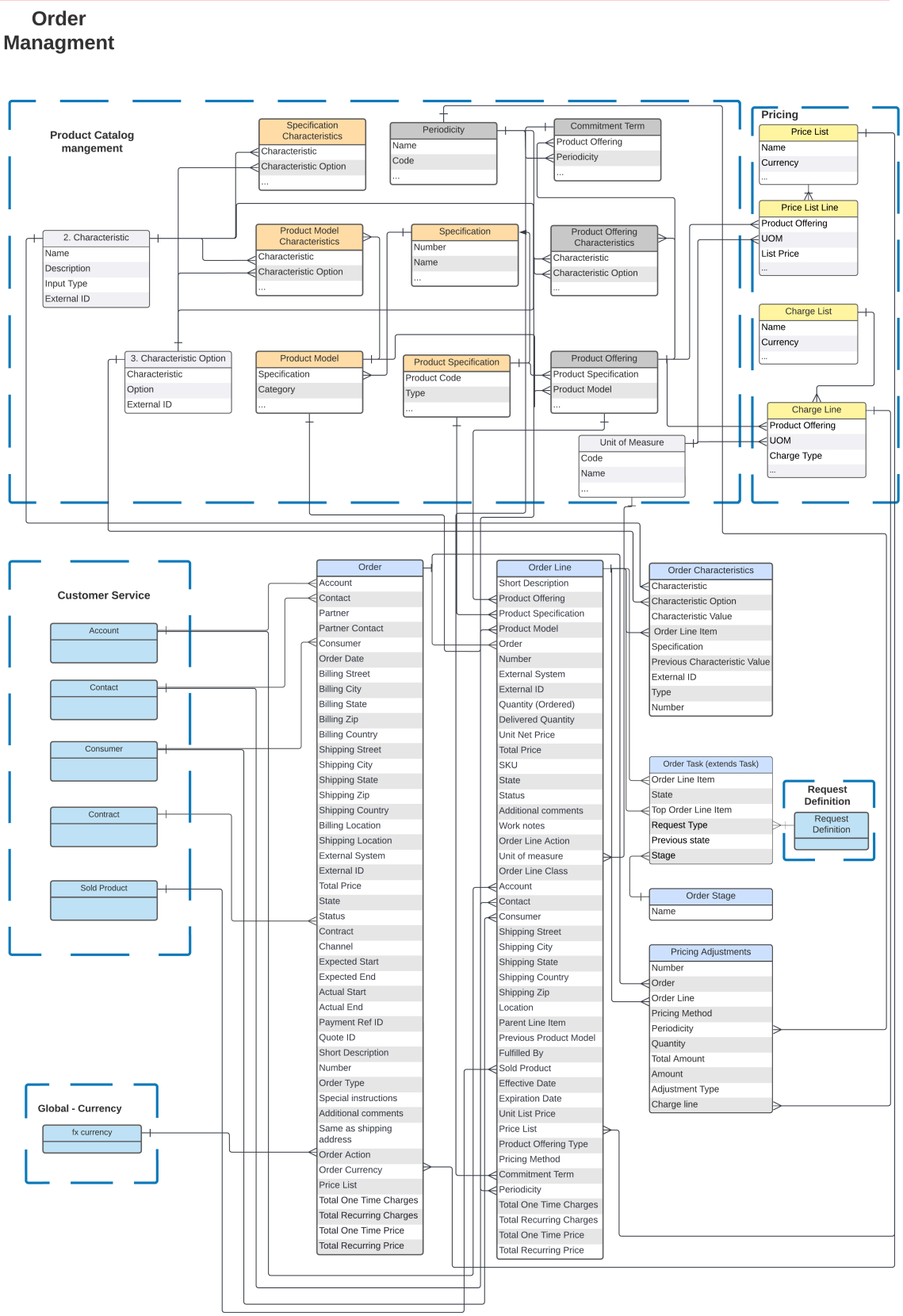
- 고객 주문: 여러 라인 항목을 포함할 수 있는 고객 주문을 캡처합니다.
- 주문 라인 항목: 고객 주문 내의 각 개별 제품을 캡처합니다.
- 주문 작업: 주문을 관리하기 위한 작업을 정의합니다.
- 가격 목록: 여러 통화와 발효 날짜에 대한 가격 목록을 정의합니다.
- 가격 목록 라인: 각 제품 오퍼링과 여러 발효 날짜에 대한 가격 목록 라인을 정의합니다.
- 제품 오퍼링: 특성, 옵션, 사양 및 가격 책정을 포함하여 제품의 모든 측면을 정의합니다.
- 제품 모델: 제품의 세부 정보를 정의합니다.
- 오퍼링 특성: 크기 또는 색상과 같은 제품 특성을 보여줍니다.

다음은 Order Management 제품 데이터 모델을 보여줍니다. 이 모델을 사용하면 Order Management 애플리케이션에서 Order Management 구성 요소가 어떻게 함께 작동하는지 확인할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 이 모델은 또한 주문이 생성된 시점부터 주문이 처리되는 시점까지 제품이 이동하는 다양한 스테이지를 보여줍니다.

Order Management 데이터 모델



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

Order Management 테이블, 엔터티 및 관계

데이터 모델은 여러 소스의 테이블 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다. 데이터 모델은 테이블 간의 연결을 보여줍니다.

Order Management 데이터 모델 엔터티

엔터티	설명
특성	색상 또는 크기와 같이 하나 이상의 제품과 연결할 수 있는 사용 가능한 옵션입니다. 특성에는 하나 이상의 옵션이 있을 수도 있습니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링에 대한 특성 생성 문서를 참조하십시오.
사양 범주	제품 오퍼링과 연결할 수 있는 제품 범주입니다. 자세한 내용은 사양 범주 생성 및 제품 오퍼링과 연결 문서를 참조하십시오.
제품 사양	크기 또는 색상과 같은 제품에 대한 세부 정보입니다. 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
제품 오퍼링	제품 및 특성, 옵션, 사양, 가격 책정 및 규칙에 대한 고유의 제품 설명입니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
제품 오퍼링 카탈로그	시장 또는 고객 세그먼트를 대상으로 하는 유사한 제품 오퍼링 그룹입니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링 카탈로그 및 범주 생성 문서를 참조하십시오.
제품 가격 책정	제품에 대한 가격 책정입니다. 자세한 내용은 가격 목록 및 가격 목록 라인 생성 문서를 참조하십시오. 가격 책정에 대한 자세한 내용은 가격 책정 데이터 모델 문서를 참조하십시오.
고객 주문	여러 라인 항목을 포함할 수 있는 고객 주문입니다. 자세한 내용은 주문 생성 문서를 참조하십시오.
주문 라인 항목	고객 주문 내에 있는 각 개별 제품입니다.
주문 작업	주문 관리를 위한 작업입니다. 자세한 내용은 주문 작업 생성 문서를 참조하십시오.
가격 목록	가격 목록: 여러 통화와 발효 날짜에 대한 가격 목록입니다. 자세한 내용은 가격 목록 및 가격 목록 라인 생성 문서를 참조하십시오.
가격 목록 라인	각 제품 오퍼링과 여러 발효 날짜에 대한 가격 목록 라인입니다. 자세한 내용은 가격 책정 속성 조정 생성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Product Catalog 데이터 모델

Product Catalog 데이터 모델

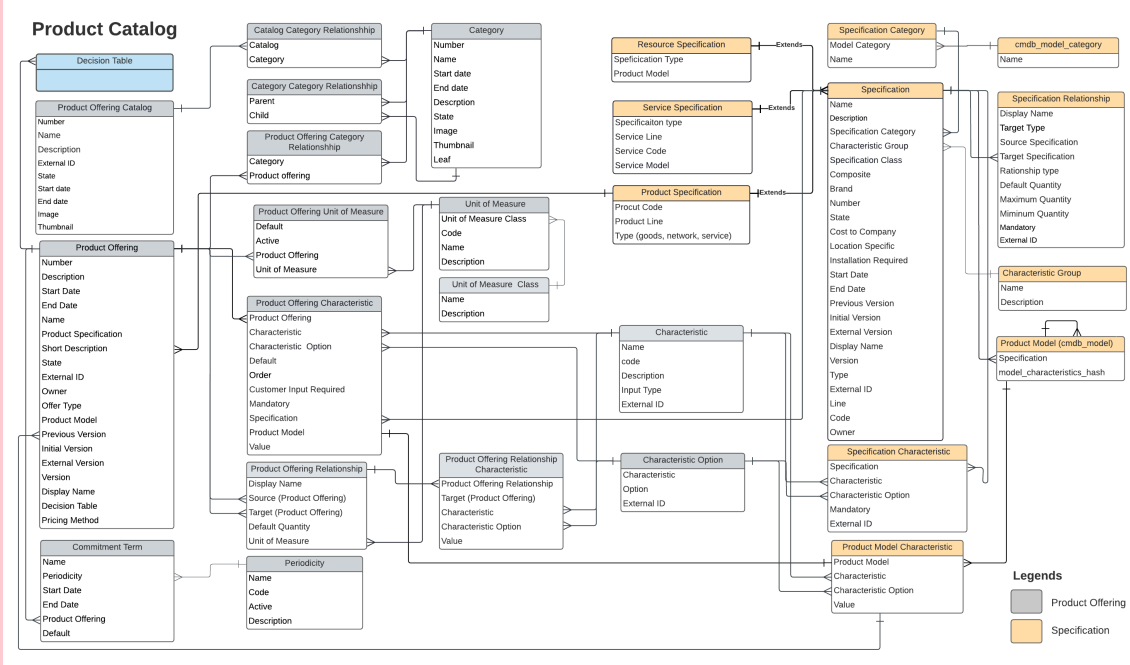
Product Catalog 데이터 모델은 Order Management의 제품 카탈로그, 범주, 제품 오퍼링 및 기타 카탈로그 관련 엔터티를 다른 구성요소와 함께 사용해 원활한 주문 관리 시스템을 만드는 방법을 설명합니다.

© 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.

Product Catalog 데이터 모델

다음 맵은 Product Catalog 데이터 모델을 보여줍니다.

Product Catalog 데이터 모델



제품 카탈로그 데이터 모델 엔터티

다음 테이블에 표시되는 엔터티는 Product Catalog 데이터 모델의 일부입니다.

Product Catalog 데이터 모델 엔터티

엔터티	설명
결정 테이블	결정 테이블은 결정 테이블을 만들고 관리하는 Decision Builder 애플리케이션에서 생성됩니다.
제품 오퍼링 카탈로그	제품 카탈로그는 주문 에이전트가 주문을 생성할 때 제품을 쉽게 찾을 수 있는 구조로 제품을 구성하는 데 도움이 됩니다. 가장 높은 수준에 카탈로그가 있고 그 다음에는 범주가 있습니다.
제품 오퍼링	제품 오퍼링에는 제품 설명, 가격 책정, 제품 특성 옵션을 나타내는 정보가 포함됩니다. 단순, 구성 가능 및 번들을 포함한 여러 유형의 제품 오퍼링이 있습니다.
약정 기간	지불 유형에 대한 주기를 설정합니다. 기간에는 매년, 반기별, 분기별, 월별 기간이 포함됩니다.
카탈로그 범주 관계	카탈로그와 루트 카탈로그 범주 간의 관계를 나타냅니다.
범주 범주 관계	카탈로그 범주와 카탈로그 하위 범주 간의 관계를 나타냅니다.
제품 오퍼링 범주 관계	제품 오퍼링 범주와 하위 제품 오퍼링 간의 관계를 나타냅니다.
제품 오퍼링 측정 단위	제품 오퍼링에 사용되는 UOM(측정 단위)을 나타냅니다.
제품 오퍼링 특성	특성은 제품 오퍼링에 사용할 수 있는 옵션입니다.
제품 오퍼링 관계	카탈로그 및 범주에 대한 제품 오퍼링 관계를 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.

Product Catalog 데이터 모델 엔터티

엔터티	설명
주기	제품 오퍼링에 대한 지불 기간을 나타냅니다.
제품 오퍼링 범주	제품 오퍼링을 표시하는 카탈로그 및 범주의 계층적 시스템에 속합니다. 범주는 카탈로그의 일부입니다. 제품 오퍼링은 리프 범주와 연결됩니다.
측정 단위	제품 오퍼링에 대한 측정 단위입니다.
측정 단위 클래스	낱개 또는 12개 묶음과 같은 측정 단위 클래스입니다.
제품 오퍼링 관계 특성	제품 오퍼링과 제품 오퍼링의 특성 옵션 간의 관계입니다.
자원 사양	나중에 사용하기 위해 예약되어 있습니다.
서비스 사양	나중에 사용하기 위해 예약되어 있습니다.
제품 사양	사양에는 다양한 제품 특성이 포함됩니다.
특성	색상 또는 크기와 같이 제품에 사용할 수 있는 옵션입니다. 특성은 대체로 동일합니다. 특성에는 하나 이상의 특징적인 옵션이 있을 수 있습니다.
특성 옵션	제품에 사용할 수 있는 옵션입니다.
사양 범주	사양은 모델 범주에 매핑됩니다.
사양	제공자가 고객에게 판매하는 제품입니다. 이 사양은 다양한 특성을 파악할 수 있는 템플릿입니다.
사양 특성	특성에 연결된 사양입니다.
제품 모델 특성	제품 모델에 연결된 특성입니다.
사양 관계	제품 오퍼링이 생성 및 주문되는 방식과 제품 사양 간의 관계입니다.
특성 그룹	제품 오퍼링에 사용할 수 있는 특성의 집합입니다.
제품 모델	개별 제품 버전입니다.
제품 사양	각 개별 제품 및 제품 기능과 옵션에 대한 정보입니다.
사양 범주	모델 사양 범주에 매핑된 제품 사양 범주입니다.
제품 사양 관계	여러 제품 사양 간의 관계입니다.
UOM(측정 단위)	제품의 수량이 Order Management 내에서 분류되는 방법입니다. 측정 단위에는 낱개, 통, 상자, 케이스, 키트, 팩 등이 포함됩니다.
제품 특성	색상 또는 크기와 같이 제품에 매핑되는 특성입니다. 각 특성에는 하나 이상의 옵션이 있을 수 있습니다.

관련 정보

가격 책정 데이터 모델

가격 책정 데이터 모델

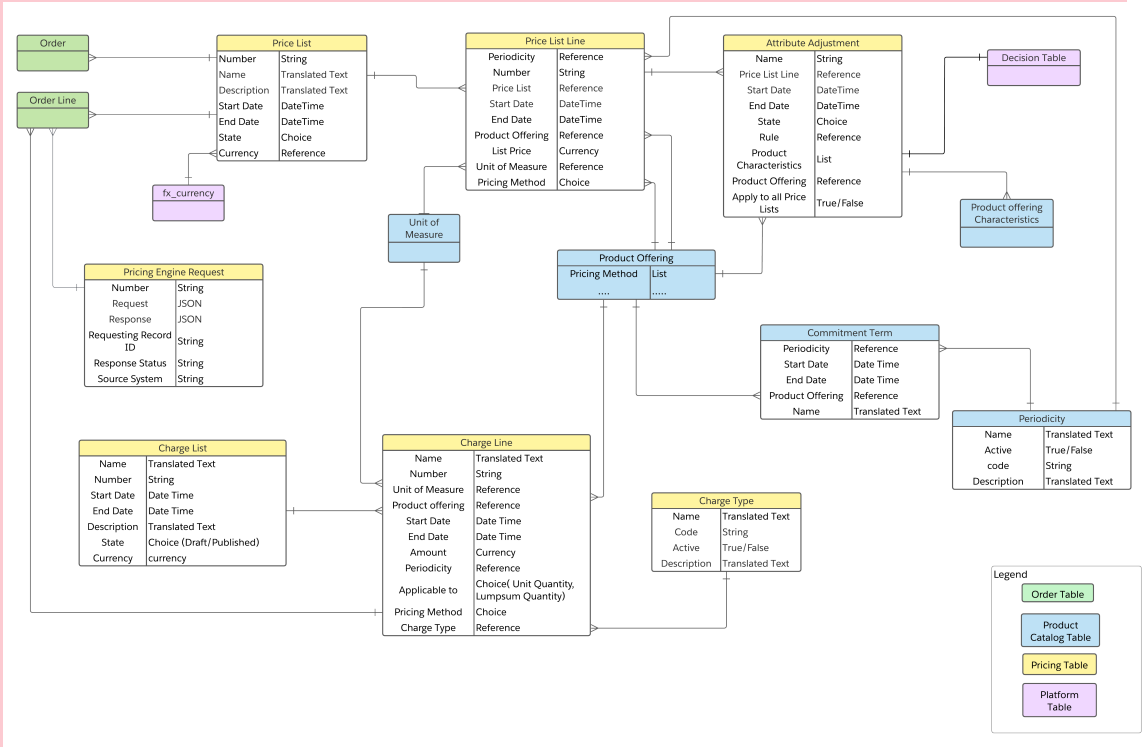
Order Management의 가격 책정 모델은 가격 책정, 제품, 제품 속성 및 제품 카탈로그 간의 관계를 보여줍니다.

© 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.

가격 책정 데이터 모델

다음 다이어그램에서는 가격 책정 모델을 보여줍니다.

Order Management의 가격 책정 모델



Order Management

다음 표는 가격 책정 데이터 맵의 섹션을 정의합니다.

가격 책정 엔터티 정의를 위한 **Order Management** 데이터 모델

범주	설명
가격 목록	다양한 통화 및 발효 날짜를 생성하는 가격 목록입니다. 각 가격 목록에는 가격 목록 라인에 여러 제품 오퍼링의 목록 가격이 포함될 수 있습니다.
가격 목록 라인	제품 오퍼링과 목록 가격을 추가할 수 있는 라인입니다. 각 가격 목록 라인에는 발효 날짜도 있을 수 있습니다. 또한 가격 목록 라인에는 제품 오퍼링 및 관련 목록 가격이 표시됩니다.
주문	주문과 연결된 가격 목록입니다.
주문 라인	주문 라인에 사용되는 가격 목록으로, 기본값은 주문 헤더 가격 목록입니다.
fx_currency	가격 목록 생성 시 기준이 되는 통화입니다. **주:** 가격 책정 통화는 기본적으로 Order Management가 설치된 국가로 설정됩니다.
측정 단위	각 제품의 양을 나타내는 단위입니다.
제품 오퍼링	가격과 연결된 제품입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 엔터티 정의를 위한 **Order Management** 데이터 모델

범주	설명
주문 헤더	가격 목록 참조를 포함하는 주문 헤더로, 모든 주문 라인의 기본값입니다.
속성 조정	제품의 특성에 따라 정가를 조정하는 구성입니다.

다음 다이어그램에서는 가격 책정 관리자 또는 가격 책정 매니저의 역할을 보여줍니다.

가격 책정 에이전트 역할

관련 정보

Customer 및 Consumer Service Portal

〔store-future: BEGIN review〕

프로모션 가격 책정 데이터 모델

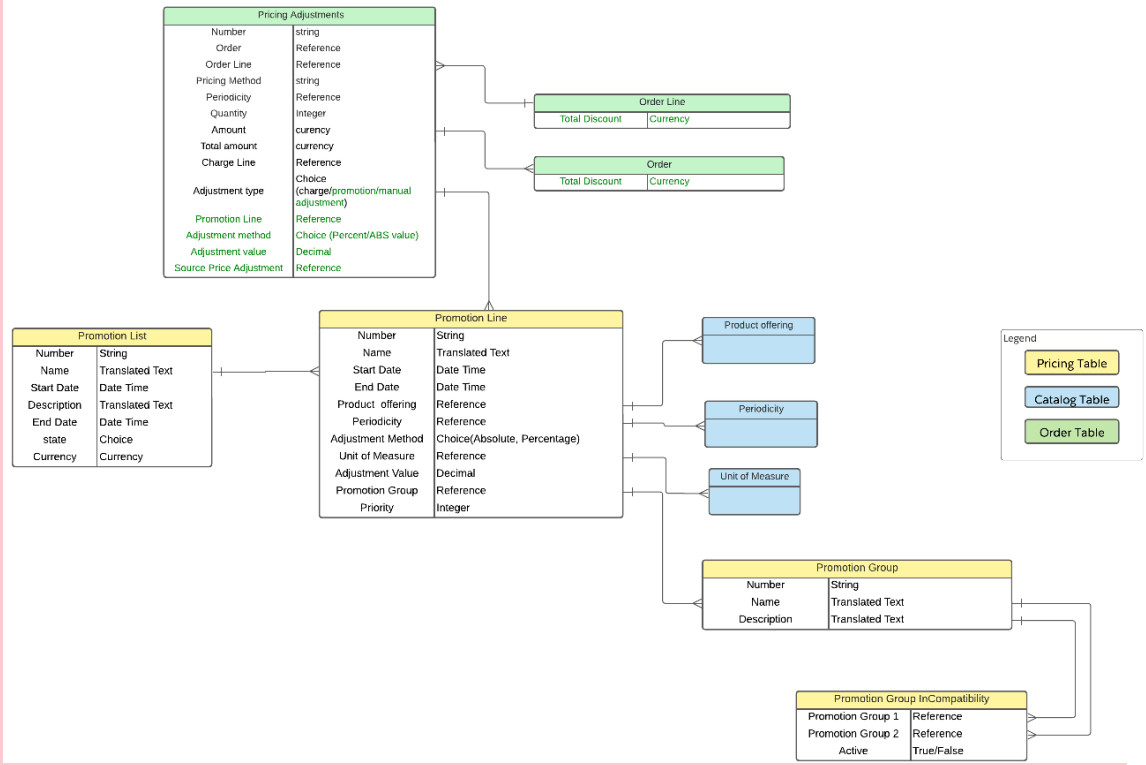
프로모션 가격 책정 데이터 모델은 Order Management에 사용되는 제품 오퍼링과 프로모션 가격 책정 간의 관계를 보여줍니다.

프로모션 가격 책정 데이터 모델

다음 다이어그램에서는 프로모션 가격 책정 데이터 모델을 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.

Order Management용 프로모션 가격 책정 데이터 모델



Order Management

다음 테이블은 프로모션 가격 책정 데이터 모델의 섹션을 정의합니다.

Order Management 프로모션 가격 책정 데이터 모델 엔터티 정의

범주	설명
가격 조정	제품 오퍼링 가격에 할인을 추가하는 기능입니다. 할인은 백분율 또는 전체 수치일 수 있습니다.
프로모션 목록	각 프로모션 가격 책정 라인이 포함된 프로모션 가격 책정 헤더입니다.
프로모션 라인	제품 오퍼링에 대한 가격 할인 정보(프로모션 가격 책정)를 포함합니다.
주문 라인	주문이 있는 개별 제품 오퍼링입니다.
주문	주문에 대한 모든 주문 라인(제품 오퍼링)이 포함된 주문 헤더입니다.
프로모션 그룹	제품 오퍼링에 적용할 수 있는 세트 또는 프로모션 가격 할인입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

이행 데이터 모델

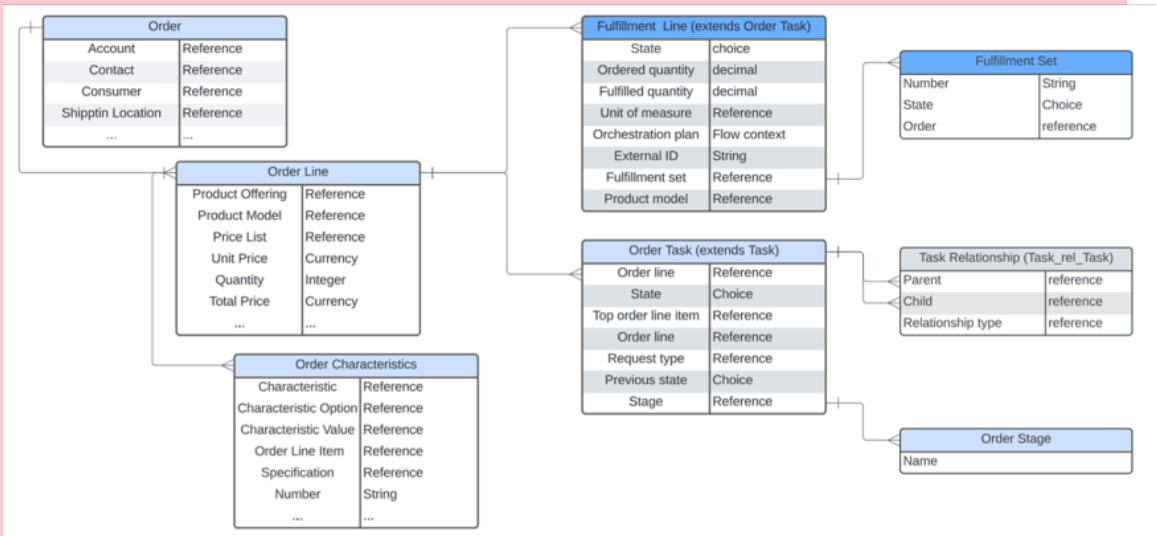
이행 데이터 맵은 구성요소와 〔store-future: BEGIN review〕〔End〕 사이의 관계를 보여줍니다.

© 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.

이행 데이터 모델

다음 맵은 이행 데이터 모델을 보여줍니다.

이행 데이터 모델



다음 테이블은 이행 데이터 모델의 섹션을 정의합니다.

Order Management 이행 데이터 모델 엔터티 정의 테이블

범주	설명
주문	주문 라인(제품 오퍼링)을 보여주는 주문 헤더입니다.
주문 라인	주문에 대한 제품 오퍼링 정보를 표시합니다. 주문 헤더에는 여러 주문 라인이 포함될 수 있습니다.
주문 특성	제품 오퍼링에 대한 옵션입니다. 구성 가능한 제품의 경우 주문 에이전트는 주문 라인에 추가되는 옵션을 선택합니다.
이행 라인	주문 에이전트가 주문을 확인할 때 생성됩니다. 주문에는 이행을 시작하도록 구성된 오케스트레이션 계획 및 결정 테이블이 있어야 합니다.
주문 작업	이행을 위한 오케스트레이션 계획을 기반으로 하는 일련의 작업 또는 단계입니다. 오케스트레이션 계획은 Flow Designer에서 생성됩니다. 자세한 내용은 오케스트레이션 계획 생성 문서를 참조하십시오.
이행 세트	주문 세트는 동일한 이행 라인과 오케스트레이션 계획을 가질 수 있습니다. 자세한 내용은 주문 이행 관리 문서를 참조하십시오.
작업 관계	오케스트레이션 계획의 한 작업에서 다른 작업으로의 관계입니다.
주문 스테이지	주문이 현재 진행 중인 이행의 수입니다. 이는 오케스트레이션 계획에서 구성됩니다.

〔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.

제품 오퍼링 양식

제품 오퍼링 양식에서는 Order Management에 대한 제품 상세 정보를 추가할 수 있습니다. 제품 오퍼링 양식에는 특성, 사양, 시각적 자료, 가격, 측정 단위 및 버전에 대한 상세 정보가 포함되어 있습니다.

Order Management 제품 오퍼링 양식

Order Management 제품 오퍼링 양식

타일	설명
번호	제품 오퍼링의 번호입니다.
이름	유사한 제품 이름을 명확히 구분하기 위해 추가되는 제품 오퍼링의 대체 이름입니다.
표시 이름	추가되는 제품 오퍼링의 이름입니다.
제안 유형	제안 유형: • 단순: 옵션 없이 주문할 수 있는 단일 항목입니다. • 구성: 주문 에이전트가 주문을 만들 때 선택 가능한 옵션이 있는 제품입니다. • 번들: 함께 주문되는 제품 그룹입니다.
제품 사양	제품 오퍼링을 제품에 대한 세부 정보로 연결하는 사양입니다. 단순 및 번들 제품 오퍼링의 경우 제품 오퍼링이 생성될 때 선택할 수 있도록 사양을 먼저 생성해야 합니다. 자세한 내용은 제품 사양 생성 및 게시 문서를 참조하십시오.
제품 모델	제품 모델의 이름입니다.
가격 책정 방법	제품에 대한 가격 책정 방법입니다. 가격 책정 방법에는 일회성 및 반복이 포함됩니다. 일회성 가격 책정은 제품 오퍼링에 대해 수수료를 한 번만 부과합니다. 반복되는 가격 책정을 사용하면 가격 책정 주기를 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 제품 오퍼링에 반복되는 가격 책정 추가 문서를 참조하십시오.
설명	제품 오퍼링에 대한 짧은 설명입니다. 이 설명은 주문 에이전트가 주문할 때 제품을 이해하는 데 유용합니다.
상태	제품 오퍼링의 상태입니다. 상태에는 초안 및 게시됨이 포함됩니다. 초안 상태에서는 제품 오퍼링을 업데이트할 수 있습니다.
오퍼링 카탈로그	제품 오퍼링이 포함된 카탈로그입니다.
시작 날짜	Order Management 애플리케이션 내에서 제품 오퍼링을 사용할 수 있는 날짜입니다.
종료 날짜	제품 오퍼링이 Order Management 플랫폼에서 삭제된 날짜입니다.
소유자	제품 오퍼링의 소유자입니다.
버전	제품 오퍼링 버전입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 오퍼링 양식 버튼

버튼	설명
게시	제품 카탈로그에 제품 오퍼링을 게시하고 Order CSM Configurable Workspace 내에서 오퍼링을 주문할 수 있게 합니다.
업데이트	제품 오퍼링 양식에 대한 변경 내용을 업데이트합니다.
복사	제품 오퍼링의 사본을 만들고 버전을 1로 설정합니다.
새 버전 생성	제품 옵션을 설정할 수 있는 Decision Builder 인터페이스를 엽니다.
제품 모델 매핑	Decision Builder 앱을 열어 제품 오퍼링에 대한 옵션 선택 항목을 생성합니다.
폐기	제품 오퍼링을 폐기합니다. 폐기된 제품 오퍼링은 편의를 위해 나중에 보고 복사할 수 있습니다.
삭제	제품 오퍼링을 삭제합니다.

제품 오퍼링 탭

버튼	설명
제품 오퍼링 특성	제품 오퍼링의 현재 특성을 표시합니다. 새로 만들기를 선택하여 이 제품 오퍼링에 대한 추가 특성을 설정합니다. 특성 설정에 대한 자세한 내용은 제품 오퍼링에 대한 특성 생성 문서를 참조하십시오.
제품 시각적 자료	제품 오퍼링에 대한 현재의 제품 시각적 자료를 나열합니다. 새로 만들기를 선택하여 시각적 자료를 추가합니다.
측정 단위	제품 오퍼링에 대한 현재 측정 단위의 목록입니다. 새로 만들기를 선택하여 추가 측정 단위를 설정합니다.
약정 기간	제품 오퍼링(주기)에 대한 반복되는 가격 책정 배열을 생성합니다. 새로 만들기를 선택하여 새 약정 기간을 설정합니다. 자세한 내용은 반복되는 가격 책정 양식 문서를 참조하십시오. **주:** 약정 기간 탭은 가격 책정 방법이 반복으로 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.
버전	제품 오퍼링의 현재 버전을 보여줍니다. 보관 및 폐기 버튼을 사용하여 제품 오퍼링 버전을 관리할 수 있습니다.

특성 및 특성 옵션 양식

Order Management의 특성 및 특성 옵션 양식을 사용하면 각 제품 오퍼링에 대한 옵션을 만들 수 있습니다.

특성 새 기록 양식

필드	설명
이름	특성의 이름입니다.
입력 유형	입력 옵션의 유형입니다.

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

특성 새 기록 양식

필드	설명
순서	두 개 이상의 특성이 있는 경우 주문 필드를 사용하여 제품을 주문할 때 특성이 나타나는 순서를 입력합니다.
설명	제품 오퍼링에 추가할 특성에 대한 설명입니다.

특성 옵션 새 기록 양식

필드	설명
옵션	특성 옵션의 이름입니다. 예를 들어 특성이 크기인 경우 옵션은 대형 또는 소형일 수 있습니다.
특성	특성의 이름입니다.

가격 목록 양식

Order Management의 가격 목록 양식을 사용하면 가격 책정 관리자 또는 가격 책정 매니저가 나중에 제품에 추가할 수 있는 가격 목록 라인을 만들 수 있습니다.

가격 목록 새 기록 양식

필드	설명
번호	가격 목록을 식별하는 고유 시스템 할당 번호입니다.
이름	가격 목록의 이름입니다.
통화	가격 목록의 통화입니다.
기본값	이 가격 목록을 제품 오퍼링 및 지정된 통화의 기본 가격 목록으로 설정하는 옵션입니다.
설명	가격 목록에 대한 설명입니다.
상태	가격 목록의 상태: • 초안: 가격 목록의 초기 상태입니다. 정보가 아직 가격 목록에 추가되고 있으며 아직 카탈로그에 게시되지 않았습니다. • 게시됨: 가격 목록이 카탈로그에 게시되었습니다. 가격 목록을 게시한 후 업데이트, 삭제, 폐기 또는 보관할 수 있습니다. • 폐기됨: 가격 목록이 폐기되어 더 이상 활성화되지 않습니다. 가격 목록과 가격 목록 라인을 업데이트할 수 없습니다. • 보관됨: 가격 목록이 보관되어 더 이상 사용할 수 없습니다. 주: 기본 가격 목록은 삭제, 폐기 또는 보관할 수 없습니다.
시작 날짜	가격 목록의 시작 날짜 및 시간입니다. 기본 가격 목록인 경우 시작 날짜는 현재 날짜 또는 현재 날짜보다 빠른 날짜여야 합니다.
종료 날짜	가격 목록의 종료 날짜 및 시간입니다. 종료 날짜가 지나면 가격 목록이 더 이상 카탈로그와 연결되지 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.

관련 정보

가격 목록 및 가격 목록 라인 생성

가격 목록 라인 양식

Order Management의 가격 목록 라인 양식은 가격을 제품과 연결합니다. 가격이 제품과 연결되면 제품이 주문될 때 주문 양식에 가격이 표시됩니다.

가격 목록 라인 새 기록 양식

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 고유 번호입니다.
가격 목록	가격 목록 양식에서 선택한 이름입니다.
제품 오퍼링	가격을 연결할 제품입니다.
측정 단위	제품과 연결된 측정 단위입니다.
목록 가격	제품 오퍼링에 대해 설정된 가격입니다.
시작 날짜	가격 목록의 시작 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜	가격 목록의 종료 날짜 및 시간입니다. 이 시간이 지나면 가격 목록이 더 이상 카탈로그와 연결되지 않습니다.
가격 책정 방법	간단 및 반복을 포함하는 가격 책정 유형입니다. 반복되는 가격 책정은 매년, 반기별, 월별 또는 매주일 수 있습니다.
주기	제품 오퍼링이 생성될 때 선택된 약정 기간입니다.

관련 정보

가격 목록 및 가격 목록 라인 생성

가격 속성 조정 양식

Order Management의 가격 속성 조정 양식을 사용하면 제품 오퍼링의 가격 책정 속성 조정에 대한 정보를 입력할 수 있습니다.

가격 속성 조정 양식

필드	설명
이름	속성 조정의 이름입니다.
모든 가격 목록에 적용	조정이 모든 가격 목록에 적용되는지 여부입니다.
제품 오퍼링	가격과 매핑된 제품 오퍼링입니다.
가격 목록 라인	가격 목록 라인 번호입니다.
번호	가격 속성 조정을 위해 시스템에서 생성된 번호입니다.
시작 날짜	가격 목록의 시작 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜	가격 목록의 종료 날짜 및 시간입니다.
상태	가격 속성 조정이 아직 초안 단계에 있는지 게시된 단계에 있는지 여부입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 속성 조정 양식

필드	설명
	• 초안은 정보가 여전히 추가되고 있음을 나타냅니다. • 게시됨은 가격 속성 조정이 게시되었음을 나타냅니다.
제품 특성화	가격 속성 조정에 대한 제품 특성입니다. 자물쇠는 이 필드가 잠겨 있음을 보여줍니다.
업데이트	창에서 저장된 후 가격 목록 라인 창으로 반환되는 정보입니다.
삭제	삭제된 가격 책정 속성입니다.
규칙 편집	새 창에서 Decision Builder를 여는 필드입니다. Decision Builder를 사용하여 가격 책정 속성 조정을 제품 옵션에 적용합니다. 자세한 내용은 Decision Builder 양식 문서를 참조하십시오.

반복되는 가격 책정 양식

Order Management에서 반복되는 가격 책정 양식을 사용하면 에이전트가 시간을 기준으로 고객의 지불 방식을 설정할 수 있습니다.

반복되는 가격 책정 양식

필드	설명
이름	제품 오퍼링 및 반복되는 지불 방식의 이름입니다.
제품 오퍼링	지불 방식에 해당하는 제품 오퍼링입니다.
주기	주기: • 연간 • 반기별 • 매월 • 매주
시작 날짜	제품 오퍼링에 대한 반복되는 지불의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	제품 오퍼링에 대한 반복되는 지불의 종료 날짜입니다.

과금 목록 및 과금 라인 양식

Order Management에서 과금 목록 및 과금 라인 양식을 사용하여 제품 오퍼링에 대한 과금 수수료를 설정합니다.

과금 목록 양식

항목	설명
번호	시스템에서 할당한 고유 번호입니다.
이름	과금 목록의 이름입니다.
통화	과금 목록 항목의 통화입니다.

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

과금 목록 양식

항목	설명
설명	과금 목록 라인에 대한 설명입니다.
상태	과금 목록 상태: 초안, 게시됨, 폐기됨 또는 보관됨.
시작 날짜	유효 시작 날짜입니다.
종료 날짜	유효 종료 날짜입니다.

과금 라인 양식

항목	설명
이름	과금 목록 라인의 이름입니다.
번호	시스템에서 할당한 고유 번호입니다.
과금 목록	과금 목록의 이름입니다.
제품 오퍼링	과금 라인과 연결된 제품 오퍼링입니다. 과금 라인은 제품 오퍼링과 연결되며 제품이 주문될 때 제품 가격을 적용해 계산됩니다.
측정 단위	과금 수수료를 계산하는 데 사용되는 측정 단위입니다.
과금 유형	과금 유형입니다. 예를 들어 설치 비용 또는 폐기 요금입니다. 자세한 내용은 과금 유형 생성 문서를 참조하십시오.
과금액	부과되는 수수료입니다.
다음에 적용 가능	단위량은 단위 수량당 과금이 적용됨을 나타내고, 일괄 합계는 과금이 완전히 또는 전체 수량에 적용됨을 나타냅니다.
시작 날짜	과금 목록이 시작되는 날짜입니다.
종료 날짜	과금 목록이 종료되는 날짜입니다.
가격 책정 방법	가격 책정 방법의 유형: 1회 또는 반복되는 가격 책정.
주기	가격 책정 방법이 반복으로 설정된 경우의 반복 기간(예: 매월 또는 매년)입니다.

프로모션 목록 및 프로모션 라인 양식

Order Management의 프로모션 목록 및 프로모션 라인 양식을 사용하여 제품에 대한 프로모션 가격 책정을 설정합니다. 주문 캡처 중에 프로모션 할인이 자동으로 적용되고 주문 양식에 표시됩니다.

프로모션 목록 양식

필드	설명
번호	프로모션 목록에 대해 시스템에서 정의한 고유한 번호입니다.
이름	프로모션 목록의 이름입니다(예: 신학기 할인).
통화	사용되는 화폐의 유형입니다(예: USD).
설명	프로모션 목록에 대한 간략한 설명입니다.
상태	프로모션 목록 상태: 초안, 게시됨, 폐기됨 또는 보관됨.

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

프로모션 목록 양식

필드	설명
시작 날짜	프로모션의 시작 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜	프로모션의 종료 날짜 및 시간입니다.

프로모션 라인 양식

이름	프로모션 라인의 이름입니다(예: 식기세척기 할인).
번호	프로모션 라인에 대해 시스템에서 정의한 고유한 번호입니다.
프로모션 목록	이 라인이 속한 프로모션 목록의 수입니다.
제품 오퍼링	이 프로모션 라인과 연결된 제품 오퍼링입니다. 제품을 주문하면 프로모션 가격이 제품 가격으로 계산됩니다.
측정 단위	선택한 제품 오퍼링을 기준으로 한 측정 단위입니다. 프로모션 가격 책정의 수량을 계산하는 데 사용됩니다.
조정 방법	적용할 프로모션 가격 책정의 유형: • 절대: 고정 금액 • 백분율: 제품 가격의 백분율을 기준으로 한 금액
조정 값	할인할 금액입니다. 다음 중 하나를 입력합니다. • 조정 방법이 절대인 경우 고정 금액입니다. • 조정 방법이 백분율인 경우 사용할 제품 가격의 백분율입니다.
시작 날짜	이 라인에 대해 프로모션이 시작되는 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜	이 라인에 대해 프로모션이 만료되는 날짜 및 시간입니다.
주기	가격 책정 방법이 반복으로 설정된 경우의 반복 기간입니다(예: 매월 또는 매년).
우선순위	여러 개의 가격 프로모션이 적용되는 순서를 반영하는 숫자 값입니다. Order Management는 우선순위가 가장 높은 프로모션을 사용하여 제품 가격에 적용되는 프로모션을 결정합니다.
프로모션 그룹	이 프로모션 라인이 속한 프로모션 유형을 식별하는 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사양 양식

Order Management의 제품 사양 양식을 사용하면 제품 사양을 만들고 게시하여 모든 제품 옵션을 정의할 수 있습니다.

제품 사양 양식

필드	설명
번호	제품 사양의 자동 생성 ID입니다.
이름	제품 사양의 이름입니다.
버전	현재 사양에 할당된 버전 번호입니다. • 초기 버전을 만들면 이 필드에 1이 나타나며 변경할 수 없습니다. • 사양의 후속 버전을 만들 때 새 버전 생성을 선택하면 이 필드에 증가한 다음 번호가 표시됩니다. 예를 들어, 3이 이전 버전 번호인 경우 이 필드에 4가 표시됩니다.
표시 이름	이 사양 버전이 적용되는 경우 Now Platform의 사양에 대해 표시되는 이름입니다. 사양의 초기 버전 또는 기본 버전(예: 버전 1)을 만들 때는 일반적으로 사양의 이름인 자유 형식 텍스트를 필드에 입력해야 합니다.
범주	제품 사양이 속한 사양 범주입니다.
유형	제품 사양의 유형: 상품 판매하는 상품 유형에 대한 제품 사양입니다. 서비스 서비스의 제품 사양입니다. 네트워크 네트워크의 제품 사양입니다.
시작 날짜	사양이 유효한 날짜입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 적용 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
종료 날짜	사양의 유효 기한입니다. 버전을 생성할 때 이 필드를 사용하여 더 이상 적용되지 않는 시기를 나타낼 수 있습니다. 그러나 이 필드는 정보 제공 전용이며 실제 처리에는 사용되지 않습니다.
소유자	이 사양의 업데이트를 담당하는 사람의 이름입니다. 검색 아이콘( )을 클릭하여 담당자를 선택합니다.
설명	제품 사양에 대한 설명입니다.
상태	제품 사양의 상태입니다. 초안 사양 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 제품 사양 초안입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사양 양식

필드	설명
	게시됨 제품 오퍼링에 사용하기 위해 공식적으로 게시할 때 할당된 게시된 제품 사양입니다. 폐기됨 폐기되어 더 이상 다른 사양 버전을 만드는 데 사용할 수 없는 제품 사양입니다. 보관됨 더 이상 사용되지 않는 제품 사양입니다.
코드	제품 코드의 사양입니다.
라인	제품 라인의 사양입니다.
회사 비용	제품 사양에 대한 회사 비용입니다.
복합	향후 옵션입니다.
설치 필요	누군가 반드시 현장에 제품을 설치해야 한다는 점을 지정하는 옵션입니다.
위치 관련	이 제품 사양은 고객 주문에 위치 정보를 입력할 것을 요구하도록 지정하는 옵션입니다.
초기 버전	사양의 기본 버전의 이름이며 표시되지만 변경할 수 없습니다.
이전 버전	사양의 이전 버전의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. • 사양의 초기 버전(예: 버전 1)을 만들면 이 필드는 비어 있습니다. • 이름이 약간 다른 버전(버전 2)을 만들면 초기 생성 시 사양 이름이 여기에 나타납니다. • 후속 버전(버전 3)을 만들면 버전 2의 사양 이름이 여기에 나타납니다.

제품 오퍼링 카탈로그 및 범주 양식

Order Management에서 제품 오퍼링 카탈로그 새 기록 양식과 카탈로그 범주 새 기록 양식을 사용하여 제품 오퍼링에 여러 수준의 카탈로그와 범주를 설정합니다.

제품 오퍼링 카탈로그 새 기록 양식

유형	설명
번호	제품 오퍼링 카탈로그에 대해 시스템에서 생성한 번호입니다.
이름	제품 오퍼링 카탈로그의 이름입니다.
썸네일 이미지	제품 오퍼링 카탈로그에 있는 제품의 썸네일입니다.
이미지	제품 오퍼링 카탈로그의 이미지입니다.
설명	제품 오퍼링 카탈로그에 대한 설명입니다.
상태	제품 오퍼링 카탈로그의 상태(게시됨 또는 초안 상태)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.

제품 오퍼링 카탈로그 새 기록 양식

유형	설명
시작 날짜	제품 범주의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	제품 범주의 종료 날짜입니다.

카탈로그 범주 새 기록 양식

유형	설명
카탈로그	제품 오퍼링 카탈로그의 이름입니다.
범주	이 카탈로그에 대해 생성되는 범주의 이름입니다.
게시	주문이 가능해진 경우 시스템에 제품 오퍼링 카탈로그 및 범주를 게시합니다.

Decision Builder 양식

Order Management에서 Decision Builder를 사용하면 제품 오퍼링에 대한 옵션을 설정할 수 있습니다. 제품을 주문할 때 주문 에이전트가 옵션을 사용할 수 있게 됩니다.

Decision Builder 양식

필드	설명
입력	제품 오퍼링 창에 입력한 특성 옵션입니다.
레이블	제품 옵션입니다.
유형	입력한 정보의 유형입니다.
참조	유형 특성을 보여주는 참조입니다.
필수	결정 테이블에 필요한 옵션입니다.
결정 테이블	각 오퍼링에 대한 옵션을 빌드하는 데 도움이 됩니다.
조건	제품 오퍼링 및 해당 옵션입니다.
결과	제품을 주문할 때 나타나는 고유한 옵션 세트에 연결된 제품 오퍼링 옵션입니다.

관련 정보

Decision Builder

도메인 분리 및 **Order Management**

도메인 분리는 고객 서비스 관리용 Order Management 애플리케이션에서 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

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

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

개요

고객 서비스 관리용 Order Management 애플리케이션을 사용하면 주문 에이전트가 주문을 캡처, 추적 및 이행하는 데 사용하는 제품 카탈로그 및 제품 오퍼링을 만들 수 있습니다. 애플리케이션의 세 가지 주요 영역에 대해 도메인 분리가 활성화됩니다.

- 주문 관리(주문 캡처): 계정 수준에서 도메인 분리를 지원합니다. 모든 고객 주문, 주문 라인 항목 및 주문 작업에는 계정 수준 분리가 있습니다.
- 가격 관리: 가격 목록 및 과금 목록에 대한 도메인 분리를 지원합니다.
- 제품 카탈로그 관리: 제품 특성, 사양 및 측정 단위에 대한 도메인 분리를 지원합니다.

고객 서비스 관리용 **Order Management**에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 고객 주문, 주문 라인, 주문 라인 항목 및 주문 작업의 도메인은 계정 도메인을 사용하여 분리됩니다.
- 관리자가 주문 에이전트에게 특정 도메인에 대한 고객 주문과 주문 작업에 대한 업무를 할당하는 경우 여러 계정에 걸쳐 이러한 유형의 트랜잭션을 처리할 수 있습니다.

고객 서비스 관리용 **Order Management**의 도메인 분리 설정

Order Management에서 도메인을 분리하려면 Domain Separation 플러그인이 필요하며 **csm_auto_account_domain_generation** 도메인 분리 속성을 활성화해야 합니다. 도메인 분리 설정에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 Customer Service Management를 참조하십시오.

도메인 분리 테이블

- 주문 관리 - 도메인 분리 시 도메인 및 도메인 경로 필드가 다음 테이블에 추가됩니다.

주문 관리를 위해 도메인 분리된 테이블

주문 관리 테이블	사용된 도메인
주문 [sn_csm_om_order]	계정의 도메인입니다.
주문 라인 항목 [sn_csm_om_order_line_item]	주문 도메인입니다.
주문 작업 [sn_csm_om_order_task]	주문 라인 도메인입니다.

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

주문 관리 테이블	사용된 도메인
주문 스테이지 [sn_csm_om_order_stage]	사용자의 도메인에 배치된 기록입니다.
가격 조정 [sn_csm_om_pricing_adjustment]	주문 라인 도메인입니다.
주문 라인 특성 [sn_csm_om_order_characteristic_value]	주문 라인 도메인입니다.

- 가격 관리 - 도메인 분리 시 도메인 및 도메인 경로 필드가 다음 테이블에 추가됩니다.

가격 관리를 위해 도메인 분리된 테이블

가격 관리 테이블	사용된 도메인
가격 목록 [sn_csm_pricing_price_list]	사용자의 도메인입니다.
가격 목록 라인 [sn_csm_pricing_price_list_line]	비즈니스 규칙을 통해 가격 목록 라인에 복사되는 가격 목록의 도메인입니다.
과금 목록 [sn_csm_pricing_charge_list]	사용자의 도메인입니다.
과금 라인 [sn_csm_pricing_charge_line]	domain_master 속성을 사용합니다. 값이 charge_list로 설정됩니다. 주: 도메인 및 도메인 경로 필드는 이 테이블에 추가되지 않습니다.
속성 조정 sn_csm_pricing_attribute_adjustment	domain_master 속성을 사용합니다. 값이 price_list_line으로 설정됩니다. 주: 도메인 및 도메인 경로 필드는 이 테이블에 추가되지 않습니다.

- 제품 카탈로그 관리 - 도메인 분리 시 도메인 및 도메인 경로 필드가 다음 테이블에 추가됩니다.

제품 카탈로그 관리를 위해 도메인 분리된 테이블

제품 카탈로그 관리 테이블	사용된 도메인
특성 [sn_prd_pm_characteristic]	사용자의 도메인입니다.
특성 옵션	사용자의 도메인입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 카탈로그 관리 테이블	사용된 도메인
[sn_prd_pm_specification_characteristic_option]	
사양 [sn_prd_pm_specification]	사용자의 도메인입니다.
사양 특성 [sn_prd_pm_specification_characteristic]	사용자의 도메인입니다.
UoM [sn_prd_pm_uom]	사용자의 도메인입니다.
UOM 클래스 [sn_prd_pm_uom_class]	사용자의 도메인입니다.

사용 사례

고객 주문에 계정 이름이 있는 경우 관리자는 여러 도메인에 대한 주문을 식별하고 분리할 수 있습니다.

주문 에이전트가 도메인에 할당된 경우 관리자는 특정 도메인에 대한 고객 주문 및 주문 작업을 처리하도록 에이전트를 할당할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

새 주문 생성 양식

Order Management에서 새 주문 생성 양식을 사용하여 주문을 생성합니다.

새 주문 생성 양식

필드	설명
주문 필드	
번호	고유 시스템에서 할당한 고유 주문 번호입니다.
계정	새 주문과 연결된 계정입니다.
접촉 창구	새 주문에 대한 접촉 창구 정보입니다.
소비자	주문의 소비자입니다.
상태	새 주문의 현재 상태입니다.
짧은 설명	새 주문에 대한 짧은 설명입니다.
주문 날짜	주문이 시작된 날짜입니다.
파트너 계정	주문과 관련이 있을 수 있는 계정 파트너입니다.
파트너 접촉 창구	파트너 접촉 창구 정보입니다.
주문 유형	주문의 유형입니다. 제품 또는 서비스 중에서 선택할 수 있습니다. 제품이 기본값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 주문 생성 양식

필드	설명
주문 작업	주문 작업을 선택하는 옵션입니다. 추가 또는 업데이트를 선택합니다. 추가 옵션이 기본값입니다. 기존 주문의 경우 업데이트를 선택합니다.
가격 책정 필드	
주문 통화	주문 비용을 지불하는 데 사용할 통화(화폐의 종류)입니다.
가격 목록	주문 헤더에 할당된 가격 목록입니다.
계약	계약입니다(설정된 경우).
총 가격	총 가격을 표시하는 자동 생성 필드입니다.
주소 필드	
배송 위치	배송 위치입니다.
배송 상세 주소	배송 위치의 거리 주소입니다.
배송 도시	배송 도시입니다.
배송 대상 시/도	배송할 시/도입니다.
배송 우편 번호	배송 주소의 우편 번호입니다.
배송 국가	제품이 배송되는 국가입니다.
배송과 동일한 청구 주소	배송 주소가 청구 주소와 동일한지 선택하는 옵션입니다.
청구 위치	청구지 위치입니다.
청구 상세 주소	청구지의 거리 주소입니다.
청구 도시	청구지 도시입니다.
청구 대상 시/도	청구지의 시/도입니다.
청구 우편 번호	청구지의 우편 번호입니다.
청구 국가	청구지의 국가입니다.
기타 상세 정보 필드	
예상 시작 날짜	주문의 시작 날짜입니다.
예상 종료 날짜	주문이 종료될 것으로 예상되는 날짜입니다.
메모 필드	
특수 지침	이 주문에 필요할 수 있는 특수 지침입니다.

주문 라인 항목 상세 정보 양식

Order Management 애플리케이션의 주문 라인 항목 상세 정보 양식을 사용하여 주문의 제품 오퍼링 라인 항목을 만들고 수정할 수 있습니다.

주문 라인 항목 상세 정보 양식

필드	설명
주문 라인 항목 필드	

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

주문 라인 항목 상세 정보 양식

필드	설명
번호	고유 시스템에서 할당한 주문 라인 항목의 고유 번호입니다.
주문	주문 라인 항목에 대해 시스템에서 할당한 고유 번호입니다.
제품 오퍼링	주문 라인 항목에 매핑된 제품 오퍼링입니다.
제품 사양	주문 라인 항목의 제품 오퍼링에 매핑된 제품 사양입니다.
제품 모델	주문 라인 항목의 제품 오퍼링에 매핑된 제품 모델입니다.
상태	주문 라인 항목의 현재 처리 상태입니다.
짧은 설명	주문 라인 항목의 제품 오퍼링에 대한 짧은 설명입니다.
계정	주문 라인의 제품 오퍼링과 연결된 비즈니스 계정입니다.
기본 접촉 창구	주문의 기본 접촉 창구 담당자입니다.
주문 라인 작업	주문에 주문 라인을 추가하는 방식을 선택할 수 있는 옵션입니다. 추가 또는 변경을 선택합니다.
주문 수량	이 주문 라인 항목에서 주문되는 제품의 수입니다.
측정 단위	주문 라인 항목의 측정 단위입니다.
제공된 수량	주문 라인 항목에 따라 제공되는 제품의 수입니다.
가격 책정 필드	
가격 목록	제품 오퍼링에 매핑된 가격 목록입니다.
가격 책정 방법	가격 책정 방법입니다.
총 가격	제품 오퍼링에 매핑된 모든 비용의 총 가격입니다.
단위 순 가격	제품 오퍼링 내의 각 단위에 대한 가격입니다.
단위 목록 가격	주문 목록 항목 내의 각 제품에 대한 개별 가격입니다.
총 일회성 가격	순 가격 및 단위 가격을 포함한 전체 주문의 총 가격입니다.
배송 주소 필드	
배송 위치	배송 위치입니다.
배송 상세 주소	배송 위치의 거리 주소입니다.
배송 도시	배송 도시입니다.
배송 대상 시/도	배송할 시/도입니다.
배송 우편 번호	배송 주소의 우편 번호입니다.
배송 국가	제품이 배송되는 국가입니다.
기타 상세 정보 필드	
발효 날짜	주문 라인 항목의 시작 날짜입니다.
만료 날짜	제품 오퍼링 주문 라인 항목의 만료 날짜입니다.
판매된 제품	판매된 제품입니다.
메모 필드	
추가 코멘트	주문 라인 항목에 대한 추가 코멘트입니다.

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

주문 라인 항목 상세 정보 양식

필드	설명
작업 메모	작업 메모입니다.

주문 라인 특성 양식

Order Management 애플리케이션의 주문 라인 특성 양식을 사용하여 주문의 제품 오퍼링에 매핑되는 특성을 표시합니다. 이 양식에는 편집 가능한 필드가 없습니다.

주문 라인 특성 양식

필드	설명
주문 라인 특성 필드	
번호	고유 시스템에서 할당한 주문 라인 항목의 고유 번호입니다.
주문 라인 항목	주문 라인 항목이 생성될 때 시스템에서 생성된 번호인 주문 라인 항목 번호입니다.
사양	주문 라인 항목이 생성되었을 때 적용된 제품 오퍼링의 사양입니다.
특성	주문 라인 항목에 나열된 제품 오퍼링의 특성입니다.
특성 옵션	특성 옵션입니다.
특성 값	제품 오퍼링의 특성 값입니다.

주문 작업 양식

Order Management 애플리케이션의 주문 작업 양식을 사용하여 주문 작업을 생성하고 업데이트합니다.

주문 작업 양식

필드	설명
번호	시스템에서 할당한 고유 번호입니다.
주문 라인 항목	작업에 추가할 수 있는 주문 라인 항목입니다.
우선순위	이 작업의 우선순위입니다.
짧은 설명	주문 작업에 대한 간단한 설명입니다.
작업 메모	주문 작업에 대한 자유 형식의 내부 작업 메모입니다.
상태	주문 작업의 현재 상태입니다.
할당된 그룹	작업에 할당된 그룹입니다.
할당 대상	작업에 할당되는 사람입니다.

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